Conditions Générales d'Abonnement offres « Livebox fibre »

La fibre optique est un support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit (ci-après « la fibre optique »).
Orange propose six offres, « Livebox zen Fibre », « Livebox zen Fibre musique », « Livebox zen Fibre et 3G+ », « Livebox star Fibre », « Livebox star Fibre musique » et « Livebox star Fibre et 3G+ » (ci-après « Livebox Fibre », « l'Offre » ou « les Offres ») sur la technologie de la fibre optique.
Les services composant les Offres décrits plus précisément ci-après, afin d'être mis à disposition, nécessitent que les domiciles des Clients soient équipés en fibre optique.
Dans ce cadre, les Offres sont proposées sur certaines zones géographiques prédéterminées sur un réseau de desserte en fibre optique (ci-après « les Zones ») dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées.
Le présent contrat est composé des présentes Conditions générales et du formulaire d'abonnement par lequel le Client souscrit aux Offres.

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Orange met à la disposition du Client, personne physique, dont l'habitation se situe dans les Zones (ci-après le « Client ») et identifiée pour être raccordée en fibre optique, dans un cadre strictement personnel et privé, la fibre, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 2. CONTENU DES OFFRES « LIVEBOX FIBRE »

La fibre comprend la mise à disposition via la technologie de la fibre optique au domicile du Client de :

- un accès internet,
- la télévision numérique,
- la téléphonie par internet.

ci-après « les Services ».
A cette fin, le débit mis à disposition du Client est de 100 mégabits/seconde maximum en débit descendant – il est entendu par débit descendant la capacité de débit vers le Client - et de 10 mégabits/seconde maximum en débit remontant - il est entendu par débit remontant la capacité de débit depuis le Client.

- *Offre « Livebox zen Fibre »* : offre composée de l'élément complémentaire suivant :
  - les appels en illimité vers les fixes d'une centaine de destinations dont la liste est évolutive.
- *Offre « Livebox zen Fibre musique »* : offre composée des services contenus dans l'offre « Livebox zen Fibre » ainsi que du service musique premium Deezer.
- *Offre « Livebox zen Fibre et 3G+ »* : offre composée des services contenus dans l'offre « Livebox zen Fibre » ainsi que du forfait Clé 3G+ défini aux présentes.
- *Offre « Livebox star Fibre »* : offre composée des éléments complémentaires suivants :
  - l'enregistreur TV 80 Go,
  - les appels illimités depuis la France métropolitaine vers les numéros mobiles de France métropolitaine et des appels en illimité vers les fixes d'une centaine de destinations dont la liste est évolutive,
  - l'accès en illimité à un catalogue de 50 vidéos à la demande (Pass vidéo Livebox star).
- *Offre « Livebox star Fibre musique »* : offre composée des services contenus dans l'offre « Livebox star Fibre » ainsi que du service musique premium Deezer.
- *Offre « Livebox star Fibre et 3G+ »* : offre composée des services contenus dans l'offre « Livebox star Fibre » ainsi que du forfait Clé 3G+ défini aux présentes.

ARTICLE 3. ACCÉS À LA TECHNOLOGIE DE LA FIBRE OPTIQUE ET AUX OFFRES « LIVEBOX FIBRE »

Afin d'accéder à la technologie de la fibre optique ainsi qu'aux Services, le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique.

A cet égard, après souscription de l'Offre, Orange procèdera au raccordement du domicile du Client dans les conditions définies à l'article 7 des présentes.

ARTICLE 4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Orange fera parvenir aux Clients intéressés domiciliés dans les Zones le contrat composé des présentes Conditions générales et du formulaire d'abonnement.

Afin d'y souscrire, le Client intéressé devra compléter, signer le formulaire d'abonnement qui lui sera remis et le renvoyer par courrier postal accompagné le cas échéant des documents nécessaires à l'adresse suivante :

France Télécom
La Fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

Le Client peut aussi souscrire dans les points de vente commercialisant les Offres. Il est entendu que dans cette hypothèse, la réglementation relative aux contrats à distance ne s'appliquera pas.

ARTICLE 5. DÉLAI DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, bénéficie d'un délai de rétractation qu'il peut exercer par courrier à l'adresse à laquelle le Client a envoyé son formulaire d'abonnement, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de signature du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En outre et conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-2 du code de la consommation, le Client qui accepte d'utiliser le service, dans l'hypothèse où cela est possible, avant la fin du délai de rétractation de sept (7) jours susmentionné, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu au jour de la signature par le Client du formulaire d'abonnement dûment complété pour une durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 7. RACCORDEMENT DU DOMICILE DU CLIENT/INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS

7.1 Raccordement du domicile du Client

7.1.1. Etude de faisabilité

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective de l'habitation du Client. Dans cette hypothèse, le Client et Orange conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité.

A titre d'exemple, dans certains immeubles, les colonnes montantes peuvent ne pas permettre d'y intégrer la fibre optique.

Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Orange fait ses meilleurs efforts afin d'obtenir l'accord du ou des propriétaires aux fins de la pose du câblage interne de l'immeuble.

Dans l'hypothèse où cet accord ne serait pas obtenu ou serait remis en cause par une juridiction, le Client et Orange conviennent que le présent contrat serait résilié de plein droit sans autre formalité.

7.1.2. Délai de raccordement

A compter de l'acceptation des présentes conditions générales d'abonnement par le Client, Orange s'engage à poser la fibre dans les parties communes dans un délai maximal de 6 (six) mois. Au cours de ce délai, le Client demeure libre de résilier les présentes conditions générales d'abonnement à tout moment, sans motif et sans frais de résiliation. Dans ce cas, cette demande de résiliation devra être demandée à Orange par courrier postal adressé au Service clients.

7.1.3. Rendez-vous pour le raccordement et l'installation du domicile

A l'issue du délai de rétractation décrit à l'article 5 et sous réserve de la pose effective de la fibre dans les parties communes dans l'hypothèse d'une copropriété, Orange contactera le Client afin de convenir d'un rendez-vous dans les quinze (15) jours qui suivent cet appel pour procéder au raccordement de son domicile en fibre optique et à l'installation des équipements.

À compter de cet appel de prise de rendez-vous, les Parties seront fermement engagées et ne pourront résilier l'abonnement que dans les conditions visées à l'article 16 des présentes conditions générales.

7.2 Prestation de raccordement et d'installation au domicile du Client

7.2.1 Dans le cadre de la prestation de raccordement du domicile, Orange installe un (1) boitier fibre optique (ONT) au domicile du Client

La prestation d'installation (ci-après la « Prestation ») consiste en une aide à l'installation de la Livebox et du (des) décodeur(s) TV d'une part, et des appareils dont doit disposer le Client pour pouvoir profiter de l'Offre, à savoir poste informatique, téléphone par internet et téléviseur (ci-après les « Terminaux ») d'autre part.

7.2.2 Orange s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

7.2.3 La Prestation comprend : l'installation de la Livebox et du (des) décodeurs TV et des Terminaux, leur(s) paramétrage(s), un test de bon fonctionnement, une initiation à l'utilisation des services installés, la récupération des équipements suivants : décodeurs, carte viacess et l'ancienne Livebox, sous condition d'activation de la VOIP et le déplacement du technicien.

7.2.4 Le(s) Terminal(aux) du Client déjà installé(s) doit (doivent), le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur. Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est (sont) installé(s) le(s) Terminal(aux) est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. Par ailleurs, le Client s'assure, préalablement à l'intervention d'Orange, que son (ses) Terminal(aux) satisfait (satisfont), en terme de caractéristiques techniques, de configuration, de paramétrage, de logiciels et d'applications nécessaires notamment, aux conditions mentionnées aux présentes.

7.2.5 Lors de sa commande, le Client doit déclarer l'existence d'un réseau local.

7.2.6 En souscrivant les présentes, le Client déclare faire son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du (des) Terminal(aux) et particulièrement de son poste informatique.

7.2.7 Le Client s'engage à procéder, avant que Orange n'intervienne pour réaliser la Prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son poste informatique.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention d'Orange sur ses données, logiciels et autres.

7.2.8 Le Client s'engage, au jour de l'intervention, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition d'Orange :

- les supports originaux (disquettes ou CD ROM) contenant le système d'exploitation présent sur le poste informatique ;
- tout code confidentiel d'accès à internet du Client et codes d'accès éventuels au Terminal à installer ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

7.2.9 Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la Prestation.

7.2.10 Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client d'intervenir sur son poste informatique. Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur celui-ci, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, économiques, techniques, juridiques, personnelles.

Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature. Cette procédure est soumise à l'acceptation du Client.

7.2.11 Sont expressément exclues de la Prestation les éventuelles demandes du Client relatives à la consultation de sites internet pornographiques, de sites internet contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs et notamment d'incitation à la haine raciale ou de téléchargements illicites.

7.3 En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé contractuellement avec Orange, ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime. Pour annuler un rendez-vous contractuel, le Client appelle le 0 800 10 75 75. Le montant de cette pénalité figure au catalogue des prix d'Orange.

Le non-respect par Orange de la date de rendez-vous ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au tarif du déplacement du personnel d'Orange en vigueur au catalogue des prix d'Orange. Toutefois, cette indemnité n'est pas due dans le cas où le non-respect du rendez-vous n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère.

La mise en service se concrétise par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement en fibre optique de l'habitation et l'installation du boîtier fibre optique.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour l'Offre entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le cas échéant, ce contrat est considéré par Orange comme rompu à la réception de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque, si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

Le raccordement du domicile du Client en fibre optique effectué et la mise en service sont formalisés par un document co-signé par le Client et Orange. Sous réserve des dispositions de l'article 17, les frais mensuels d'abonnement à l'Offre ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de cette date de mise en service.

Les frais mensuels d'abonnement à l'Offre seront facturés à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 8. ÉQUIPEMENTS

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.livebox-floss.com/**. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://livebox-floss.com/**, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

Pour bénéficier des Services, certains équipements sont indispensables entre le réseau et les terminaux du Client (ci-après « les Equipements ») à savoir :

- **Le boîtier fibre optique (ONT)** : point de terminaison de la fibre optique et de raccordement des équipements du réseau local domestique installé au domicile du Client ;
- **un câble ethernet** installé au domicile du Client à relier à l'ONT ;
- **Livebox** : passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie des services d'Orange ;
- **Décodeur comprenant une carte d'accès TV** : récepteur-décodeur vidéo permettant la réception de la TV numérique.

L'installation des Equipements est effectuée par Orange en mode apparent. Dans l'hypothèse où le Client exigerait des prestations spécifiques en raison de sa situation particulière, lesdites prestations seront à la charge du Client.

Dans le cadre des présentes, l'ONT et le Décodeur sont mis à disposition du Client par Orange. Le Décodeur est mis à disposition en contrepartie du versement d'un dépôt de garantie de quarante neuf euros (49 €). Cette somme sera restituée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du décodeur par Orange en bon état de fonctionnement et complet.

Dans le cadre des présentes, la Livebox est louée par Orange au Client au prix mentionné sur le Formulaire d'abonnement.

En plus de ces Equipements, le Client prend note qu'il doit, pour bénéficier de l'ensemble des Services, disposer des terminaux appropriés, tels que précisés aux articles 9, 10 et 11 du présent contrat.

Les Equipements ne sont en aucun cas la propriété du Client, mais restent, en tout état de cause, la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de ces Equipements.

Il peut s'avérer que des Equipements fournis par Orange doivent être remplacés en cours des présentes afin de maintenir ou d'optimiser la qualité des Services. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ses Equipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. A défaut, Orange ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de service.

8.1 Conditions de mise à disposition des Equipements par Orange

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Equipements la mention de propriété d'Orange qui pourrait y être apposée.

A compter de la réception de ces Equipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Equipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Equipements.

8.2 Restitution des Equipements

En cas d'anéantissement des présentes pour quelque raison que ce soit, le Client est tenu de restituer les Equipements mis à sa disposition, en bon état de fonctionnement et complets.

En cas de résiliation, la restitution du boîtier fibre optique devra être réalisée avec le cordon qui le relie à la prise optique, le Client devra donc préalablement déconnecter son cordon de cette prise.

En cas de non-restitution des Equipements par le Client après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours :

- pour la Livebox, soit le routeur, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de cent euros (100 €) ;
- pour le boîtier fibre optique, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de trois cents euros (300 €) ;
- pour le Décodeur, Orange conservera le dépôt de garantie que le Client a versé pour le décodeur.

En cas de restitution desdits Equipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite des montants ci-dessus.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée par le Client, ce dernier est informé et accepte que Orange utilise ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

8.3 Entretien

Dans le cadre du présent contrat, Orange assure l'entretien pièces et main-d'oeuvre des dits Equipements à compter du jour de leur mise à disposition dans les conditions définies ci-dessous.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises…), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Equipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'oeuvre nécessaires à la réparation.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation, par une réparation effectuée par le Client et non autorisée par Orange, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

ARTICLE 9. SERVICE D'ACCÉS A INTERNET

9.1 Terminaux nécessaires à l'accès au Service

Pour accéder au Service, le Client doit disposer, en plus des Equipements, des terminaux à la configuration minimum ci-dessous décrite, à savoir :

Pour les Clients équipés de PC :

- PC processeur 700 Mhz ou supérieur,
- Windows 98SE avec 64 Mo de mémoire vive,
- Windows ME/2000 avec 64 Mo de mémoire vive,
- Windows XP avec 128 Mo de mémoire vive,
- Windows Vista avec 1Go de mémoire vive,
- un lecteur de cédérom.
- Windows Seven avec 1 Go de mémoire vive.

Pour les Clients équipés de Mac :

- en raccordement filaire, un port ethernet (câble non fourni dans la Livebox),
- ou en sans fil via les cartes AirPort de Mac.

Orange conseille au Client, afin de mieux profiter des possibilités offertes par la fibre optique en termes de débit, la configuration suivante :

- PC processeur 2GHz,
- OS XP ou Windows Media Center avec 512 Mo de RAM,
- une carte réseau ethernet 100 Mbit/s.

9.2 Fourniture et utilisation des identifiants

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter à internet est personnel et confidentiel.

Il est entendu aux présentes par identifiants : notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion au Service d'accès à internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique (ci-après « les Identifiants »). Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procèdera aussitôt à leur annulation.

La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception par cette dernière de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de leur perte ou de leur vol, et après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi aucune suspension de service ne sera subie par le Client. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Dès l'attribution des nouveaux Identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même.

Le Service n'autorise qu'une connexion par Identifiant. Toute tentative de connexion supplémentaire et simultanée avec le même Identifiant, pourra donner lieu à une suspension, sans préavis, du Service d'accès à internet par Orange.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement routeur, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

L'utilisation des Equipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Un compte d'abonnement est créé par contrat. Dans l'hypothèse où le titulaire de l'abonnement et le payeur sont deux personnes distinctes, il ne sera pas créé de compte d'abonnement supplémentaire.

9.3 Description du service d'accès à internet

Le Service d'accès à internet comprend l'accès au réseau internet via la technologie de la fibre optique, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le réseau internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour Orange qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

Ainsi, Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Orange ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client.
- Orange, en tant qu'hébergeur, pourra être amené à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite.
- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépend des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.
- Que le partage de l'accès internet, dans le cadre de la technologie Wifi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

Par ailleurs, Orange alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- Les données circulant sur internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée.
- Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions.

- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont proposés aux Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/755.php.**

Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/home_securite.php.**

Le Service d'accès à internet comprend un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles ».

9.3.1 Courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé.

Le Client reste en tout état de cause responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé » du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est fourni en annexe.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le service de messagerie Orange et que le client accepte.

L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

9.3.2 Pages Personnelles

Orange s'engage à mettre en oeuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui ne permet que les connexions par les seules personnes habilitées ;
- à ses pages personnelles en consultation et en modification ;
- à la consultation de ses pages personnelles ouvertes à l'ensemble des internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des Conditions générales d'utilisation disponibles sur le site **www.orange.fr** à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php**.

ARTICLE 10. SERVICE DE TÉLÉVISION NUMÉRIQUE

10.1 Terminaux nécessaires à l'accès au Service

Pour bénéficier du Service de télévision numérique, le Client doit disposer d'un téléviseur compatible TNT. Le Client note que pour bénéficier des programmes en haute définition, il doit disposer d'un téléviseur compatible haute définition et d'une prise HDMI.

10.2 Description du Service

Ce Service permet d'accéder à des chaînes de télévision numérique en qualité simple définition ou haute définition, accessibles via la fibre optique.

En complément des chaînes de télévision incluses dans le Service de télévision numérique, le Client pourra accéder à des bouquets de chaînes de partenaires sous réserve de la disponibilité sur la fibre optique de ces bouquets et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur partenaire. L'abonnement au bouquet de télévision fera l'objet d'un contrat distinct passé directement entre le Client et le fournisseur partenaire.

Le Client note que le contenu des chaînes accessibles via le Service n'est pas édité par Orange.

De plus, le Service donne accès à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD).

La « VoD » est soumise à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande, sur l'écran d'accueil de la TV numérique sur le téléviseur une fois le Service installé.

10.3 Web TV d'Orange

La web TV d'Orange est un service de Télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du Portail accessible à l'adresse suivante : **http://lafibre.orange.fr** - Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste des chaînes à l'adresse suivante : **http://lafibre.orange.fr/?module=WebTV**.

ARTICLE 11. SERVICE DE TÉLÉPHONIE PAR INTERNET

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par internet :

- l'utilisation du Service de Téléphone par internet à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation de l'Offre à caractère professionnel) ;
- l'utilisation du Service de Téléphone par internet générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone par internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone par internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone par internet ;
- l'utilisation du Service de Téléphone par internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme…) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone par internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client ;
- les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 500 correspondants différents par mois.

11.1 Terminaux nécessaires à l'utilisation du Service

Pour utiliser le Service, les Clients doivent disposer d'un téléphone permettant de passer des appels par internet.

11.2 Communications incluses dans les Offres « Livebox Fibre »

Le Service « le Téléphone par internet » est inclus dans les Offres « Livebox zen Fibre », « Livebox zen Fibre musique », « Livebox zen Fibre et 3G+ », « Livebox star Fibre », « Livebox star Fibre musique » et « Livebox star Fibre et 3G+ ».

Le Service « le Téléphone par internet » permet au Client, détenteur d'une Livebox et d'un téléphone compatibles, de disposer d'une ligne téléphonique par internet, incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres ;
- l'émission d'appels en illimité depuis le numéro attribué vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Sont exclus de l'assiette illimitée du Service « Téléphone par internet » les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS,…), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements,…), les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « Le Téléphone par internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « Le Téléphone par internet » à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/565.php** ou fournis en points de vente.

Les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturées en sus de l'abonnement au Service aux tarifs disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/565.php** ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la Livebox via son Service « Le Téléphone par internet ».

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « Le Téléphone par internet » devra disposer d'une Livebox compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Toute connexion au Service « Le Téléphone par internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion internet. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'illumination de la diode (fixe) sous le symbole "téléphone" de la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique (bips) au décroché du téléphone propre au Service de Téléphone par internet.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de « Téléphone par internet » avant le rétablissement de la connexion internet, il ne pourra pas émettre d'appels.

Le Client reconnaît être informé que le Service « Le Téléphone par internet » est incompatible avec les services de type donnée (fax, Minitel,…).

11.2.1 Communications illimitées vers les fixes d'une centaine de destinations dont la France métropolitaine, les DOM, l'international, et vers les fixes et mobiles d'Amérique du Nord (la liste des destinations étant évolutive est accessible à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/3772.php**)

Ce forfait inclut l'émission d'appels illimités vers tous les téléphones fixes et/ou mobiles des destinations suivantes, soit :

- **Les fixes de France métropolitaine**.
- **Les destinations fixes des pays de l'Union Européenne** : Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crête, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Île d'Aland, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède. Sont exclus des appels en illimité les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871.
- **Les destinations fixes des autres pays d'Europe** : Andorre, Croatie, Gibraltar, Guernesey, Islande, Jersey, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Norvège, San Marin, Suisse, Turquie, Vatican.
- **Les fixes et mobiles d'Amérique du Nord** : Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï.
- **Les destinations fixes des pays d'Amérique Centrale et du Sud suivants** : Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Colombie, Île de Pâques, Îles Vierges américaines, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico, République Dominicaine, Vénézuela.

- **Les destinations fixes de Russie et des pays d'Asie, du Proche et Moyen-Orient et d'Océanie suivants** : Australie, Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Christmas Island, Chine, Corée du sud, Guam, Hong Kong, Inde, Israël, Japon, Jordanie, Macao, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Saipan, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande.
- **Les destinations fixes des DOM** : Guadeloupe, Guyane,Martinique, Saint-Barthélemy, Saint- Martin, Réunion **et des TOM** : Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon.
- **Les destinations fixes des pays d'Afrique et du Maghreb suivants** : Afrique du Sud, Maroc. Sont exclus des appels en illimité du Maroc les numéros à mobilité restreinte commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 qui bénéficient de la tarification vers mobile.

11.2.2 Sont exclus de l'assiette illimitée du forfait vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements,…), les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Les communications téléphoniques vers les autres destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés en annexe 2 et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

Au-delà du forfait, les communications vers Orange, SFR et Bouygues Télécom sont facturées aux tarifs en vigueur, tels que précisés dans la grille tarifaire en annexe et consultables à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/565.php**.

Les consommations au-delà du forfait seront facturées à terme échu.

11.3 Communications incluses dans les offres « Livebox star Fibre »

Les offres « Livebox star », « Livebox star Fibre musique » et « Livebox star Fibre et 3G+ » permettent de bénéficier d'appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine.

Sont exclus de l'assiette illimitée du forfait les appels vers les services spéciaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements…) et certains numéros dont l'usage est abusif.

Les communications téléphoniques vers les autres destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés en annexe et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

Ces consommations seront facturées à terme échu.

Les cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par Internet sont décrits en partie 6.3.

Le client est averti que certains opérateurs mobiles destinataires peuvent mettre en oeuvre des restrictions sur les appels reçus (par exemple : mise en place d'une durée maximum par appel).

11.4 Annuaire universel

11.4.1 Numéro de téléphone

Dans le cadre des présentes, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone.

Ce numéro de téléphone est personnel au Client. Il ne peut être cédé et ne fait pas l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de téléphonie n'est pas attribué de manière définitive. Pour des raisons règlementaires, Orange peut être contraint de modifier ce numéro et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

11.4.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de téléphonie

A la souscription des présentes, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés d'Orange et reste seul responsable de ces informations.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

11.4.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client peut exercer ces droits auprès du Service clients à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1323.php**.

ARTICLE 12. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en oeuvre de cette portabilité font l'objet de conditions spécifiques (figurant en annexe 1).

Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en oeuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en oeuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

ARTICLE 13. FONCTIONNALITÉ 100 MÉGABITS/SECONDE SYMÉTRIQUE

13.1 Usage

Il est proposé en option au Client titulaire d'une offre « Livebox Fibre » la fonctionnalité 100 mégabits/ seconde symétrique. Il s'agit de la mise à disposition du Client d'un débit jusqu'à 100 mégabits/seconde tant en débit descendant que remontant. La symétrie du débit à hauteur de 100 mégabits/seconde ne peut être assurée en simultané, ce dont le Client prend note.

13.2 Utilisation abusive du service

Constitue une utilisation abusive du Service toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou empêcher les usages résidentiels normaux, des services ou susceptibles de nuire à leur qualité technique ou la sécurité globale des services, ou d'utiliser le service à d'autres fins que pour des usages résidentiels, ou de dépasser le seuil technique de 1 Téra octet de volume de trafic remontant par mois de facturation.

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le service, ou à un usage détourné du service, ou l'utilisation du service comme solution de stockage.

France Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur le service.

Dans les cas énoncés ci-dessus, France Télécom se réserve le droit de suspendre le service 100 méga symétrique après l'envoi préalable d'un courriel, à l'adresse courriel définie dans le présent contrat, de mise en demeure restée sans effet sous 48 heures.

Cette suspension sera effective jusqu'à la date de facturation suivante. Elle aura pour effet de réduire, jusqu'à cette date, le débit remontant à un débit maximal de 10 (dix) mégabits/secondes.

ARTICLE 14. SERVICE AU CHOIX MUSIQUE PREMIUM DEEZER OU 3G+

14.1 Service musique premium Deezer

Les offres « Livebox zen Fibre musique » ou « Livebox star Fibre musique » permettent de bénéficier :

- des services/attributs de l'offre « Livebox zen Fibre » ou de l'offre « Livebox star Fibre » ;
- et du service musique premium Deezer aux conditions visées ci-après.

14.1.1 Description du service musique premium Deezer

Le service musique premium Deezer consiste en un abonnement mensuel donnant droit au Client au service d'écoute de musique du catalogue Deezer Premium +.

En outre, dans le cadre du service musique premium Deezer, le Client peut télécharger des titres musicaux à l'acte depuis le Music Store d'Orange à un prix unique : 0,99 € le titre.

Le service musique premium Deezer permet au Client de disposer d'un accès personnalisé au Service Deezer Premium +.

Le service musique premium Deezer permet également au Client de disposer d'un accès personnalisé au « Music Store », interface d'Orange permettant l'accès à un catalogue de titres musicaux, le téléchargement de titres, de retrouver l'historique des titres téléchargés et achats effectués.

L'utilisation du service musique premium Deezer se fait via le site ou les applications de Deezer.

Il nécessite la création d'un compte chez Deezer.

Le téléchargement payant de titres depuis un PC se fait via le service de téléchargement Music Store depuis orange.fr. Il nécessite la création d'un compte sur le service de téléchargement Music Store du portail orange.fr.

Le catalogue des titres proposés à l'écoute dans le cadre du service musique premium Deezer est le catalogue proposé par Deezer dans le cadre du service Deezer Premium +.

Deezer peut être amené à modifier sans préavis et à tout moment, tout ou partie des titres présentés sur le catalogue afin de respecter les accords conclus avec les ayants droits. France Télécom n'est en aucun cas responsable des enrichissements ou suppressions qui peuvent intervenir au sein du catalogue proposé par Deezer dans le cadre de son service Premium +.

14.1.2 Prérequis techniques

14.1.2.1 Sur PC /Mac

Le service musique premium Deezer est accessible sous réserve de disposer de :

- un PC Windows XP ou supérieur ou un Mac,
- une connexion Internet haut débit supérieure à 512 Kbits.

14.1.2.2 Sur Mobile

Le service musique premium Deezer est accessible sous réserve de disposer d'un mobile compatible avec l'application mobile Deezer.

Les coûts de connexion pour l'usage sur un terminal mobile ne sont pas compris dans le tarif des Offres « Livebox zen musique » et « Livebox star musique ». Ils sont variables selon l'offre mobile détenue par le Client. France Télécom invite le Client à consulter les tarifs applicables pour ce type d'usages, auprès de son opérateur mobile.

14.1.2 Évolutions de l'offre musique

En cas d'évolution des accords conclus entre l'opérateur et ses partenaires/ayants droits, le Client sera informé au plus tard un mois avant, du service de nature et de qualité équivalente dont il bénéficiera le cas échéant.

Si les nouveaux accords conclus par France Télécom ne permettent pas au Client de bénéficier d'un service de nature et de qualité équivalente, les dispositions de l'article 22 ci-après, trouveront application.

14.2. Service 3G+

Les offres « Livebox zen Fibre et 3G+ » ou « Livebox star Fibre et 3G+ » permettent de bénéficier :

- des services/attributs de l'offre « Livebox zen Fibre » ou « Livebox star Fibre » ;
- et du Service 3G+, aux conditions visées ci-après.

14.2.1 Description du Service 3G+

Pour être en mesure d'utiliser ce forfait dans les conditions des présentes, le Client doit disposer :

- soit d'un ordinateur portable compatible dont la configuration minimale est décrite à l'article 9 ci-avant, ainsi que d'un terminal mobile compatible et conçu pour recevoir la Carte SIM qui lui est remise ;
- Soit d'un équipement de type tablette, compatible avec la Carte SIM qui lui est remise.

Le Service 3G+ permet d'effectuer des échanges de données sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et wifi d'Orange France et sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et wifi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange France. Le Service 3G+ permet d'accéder au wifi et ainsi de se connecter à l'Internet depuis les zones couvertes par le réseau wifi d'Orange et de ses partenaires.

Les connexions Internet dont bénéficie le Client, sont initiées prioritairement sur le réseau 3G+/3G.

En cas d'indisponibilité du réseau 3G+/3G d'Orange France, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut passer ses connexions Internet en mode EDGE ou GPRS selon la disponibilité du réseau d'Orange France.

Les connexions et les échanges de données ne sont pas disponibles en mode CSD. Tous les autres types de communications sont exclus du Service 3G+. Ainsi ce Service ne comprend pas notamment la fourniture de boîtes aux lettres, ni l'hébergement de pages WEB.

L'accès au Service 3G+ est possible depuis l'étranger après appel du service clients, depuis la métropole au 39 00 ou depuis l'étranger au +33 9 69 39 39 00 (coût des appels indiqués en annexe 2).

Le Client prend acte et accepte que le Service 3G+ ne peut être utilisé aux fins de newsgroup (forums de discussions), de voix sur IP ou aux fins de pratiquer le Peer to peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques…), et par quelque moyen que ce soit. La durée d'une session est limitée à 12h.

L'utilisation du service SMS n'est pas disponible sauf la réception de SMS envoyés par le Service clients Orange, pour les besoins de la fourniture du service.

Si le Client ne dispose pas préalablement à l'Offre, d'un équipement compatible, il pourra en acquérir un au moment de la souscription, moyennant le paiement d'un montant unitaire.

Le Forfait 3G+, inclus dans les offres « Livebox zen et 3G+ » et « Livebox star et 3G+ » comprend :

- un volume de données de 100Mo/mois.

  Au-delà des 100 Mo inclus, le forfait s'ajuste automatiquement par palier de 100 Mo, pour un montant forfaitaire par palier. Il est précisé que la facture métropolitaine en 3G+ au-delà du forfait national est plafonnée.

  Orange pourra suspendre le service au-delà d'un trafic de 2 Go par mois.
- l'envoi et la réception des e-mails en illimités (pièces jointes incluses) par utilisation de client de messagerie quel que soit le fournisseur, ou par webmail pour les adresses e-mail se terminant par : wanadoo.fr, orange.fr, gmail.com, live.fr, live.com, hotmail.fr, hotmail.com, yahoo.fr, yahoo.com, free.fr (liste susceptible d'évolution) - et hors applications mail.

Les communications passées à partir du Service 3G+, depuis l'étranger, seront facturées en plus de l'abonnement mensuel à l'Offre soit, selon le choix du Client, au volume avec une tarification au Mo, soit au tarif d'un Pass Internet International. Le Client est invité à consulter les tarifs en vigueur sur orange.fr et auprès du service clients.

14.2.2 Carte SIM

Dans le cadre de la fourniture du Service 3G+, le Client se voit remettre par France Télécom une Carte SIM. La Carte SIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir.

Le Client ne devient en aucun cas propriétaire de la Carte SIM qui reste la propriété de France Télécom. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication.

À chaque carte SIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) qui devra être demandé au Service Clients.

Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de son code. Le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par France Télécom ou d'une société à laquelle France Télécom fait appel pour fournir le Service 3G+.

14.2.3 Équipements

14.2.3.1 Achat de la Clé pour la Carte SIM

Pour pouvoir utiliser le Service 3G+, le Client doit disposer d'un terminal mobile compatible.

Le Client disposant d'un terminal mobile, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service 3G+ fourni dans le cadre de l'Offre.

Si le Client ne possède pas de terminal mobile compatible avec le Service, il peut acquérir un terminal de type Clé, (ci-après « le Terminal ») dans le cadre de sa souscription à l'Offre, auprès de France Télécom, au tarif en vigueur consultable sur orange.fr ou en point de vente. Les présentes conditions ne sont applicables qu'aux Terminaux conditionnés en coffret Orange, compatibles avec le forfait 3G+. A noter que les conditions du présent article ne s'appliquent notamment pas aux terminaux du type iPad d'Apple.

14.2.3.2 Description du SAV Échange Express

France Télécom s'engage à effectuer un échange à l'adresse choisie par le Client, du Terminal défectueux par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente en France métropolitaine exclusivement, et dans un délai de 48 h ouvrées, à compter du diagnostic effectué par le Service Clients Internet Orange.

La période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange permet au Client de disposer d'un nouveau Terminal dans un coffret SAV Orange, contre la remise par le Client du Terminal défectueux.

Le SAV échange express ne couvre que les pannes sur le Terminal, à l'exclusion de celles relatives aux accessoires.

Le Terminal contenu dans les coffrets SAV Orange doit s'entendre d'un terminal d'occasion remis à neuf. Il est précisé que la garantie associée au SAV échange express prend fin de plein droit si le Client résilie son contrat d'abonnement à l'Offre au cours des 12 premiers mois d'abonnement, la garantie constructeur continuant alors à courir. Ce service est réservé aux Terminaux acquis auprès de France Télécom, au titre des présentes.

Le SAV échange express est une prestation gratuite si le Terminal défectueux est couvert par la garantie dans les conditions de l'article 14.2.3.3 ci-dessous.

Si la Clé n'est pas couverte par la garantie, le SAV échange express est alors payant pour un montant forfaitaire qui sera indiqué au Client lors de l'échange. La Clé défectueuse remise par le Client fera l'objet d'une expertise technique par un organisme agréé par le constructeur.

Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne non couverte par la garantie telle qu'elle est définie au point 14.2.3.3 ci-dessous.

14.2.3.3 Conditions de la garantie

Le Terminal acquis auprès de France Télécom dans le cadre des présentes, est couvert par une garantie pièces et main-d'œuvre de 12 mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat du coffret Orange comprenant le Terminal.

La garantie porte également sur le coffret SAV du Terminal remis au Client dans le cadre de la procédure d'échange express définie à l'article 14.2.3.2 ci-dessus.

Si le Terminal d'origine est couvert par la garantie, la garantie susvisée est reportée sur les éléments du coffret SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois.

Si le Terminal d'origine n'est pas couvert par la garantie, les éléments du coffret SAV bénéficient alors d'une garantie pièces et main-d'oeuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise au Client.

La garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus) ;
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du Terminal (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du Terminal ;
- les dommages dont la cause est extérieure au Terminal : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement).

La garantie prend fin de plein droit si le Client modifie ou répare le Terminal lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur.

Les dispositions du présent article ne sont pas exclusives de l'application de la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 et suivants du Code civil et de la garantie légale de conformité des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la consommation.

14.2.4 Résiliation

Si, au cours de sa période initiale d'abonnement de douze (12) mois prévue à l'article 11, le Client résilie l'Offre à laquelle il est abonné au titre des présentes, pour souscrire une nouvelle offre Internet haut débit Orange avec engagement de 12 mois, ne comprenant pas de forfait 3G+, le Client se verra appliquer des frais dans les conditions suivantes :

- si cette résiliation intervient entre le jour de la souscription à l'Offre objet des présentes, et le dernier jour du sixième mois d'abonnement : soixante Euros (60 €) ;
- si cette résiliation intervient entre le premier jour du septième mois et la fin de la période de douze mois : trente Euros (30 €).

ARTICLE 15. ENREGISTREUR NUMÉRIQUE

Le service Enregistreur TV 80 Go est inclus dans les offres « Livebox star Fibre », « Livebox star Fibre musique » et « Livebox star Fibre et 3G+ », sous réserve d'éligibilité du Client à ce service.

L'Enregistreur TV est un service de la télévision numérique de France Télécom (ci-après désigné « Enregistreur »). Afin de fournir ce service, France Télécom met à disposition du Client, un disque dur permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée, hors VOD (vidéo on demand ou vidéo à la demande) et PPV (pay per view ou paiement à l'acte : programmes payants proposés par les partenaires et faisant l'objet d'un contrat distinct accessibles à des heures fixes).

La capacité de stockage disponible avec l'Enregistreur fourni au Client dans le cadre de l'offre « Livebox star Fibre » est de 80 Go, correspondant à 40h d'enregistrements en qualité standard (ou 12h en qualité Haute Définition).

Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques de l'Enregistreur est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

Pour pouvoir bénéficier de l'Enregistreur, le Client doit :

- avoir activé le service de TV numérique inclus dans son offre,
- se situer dans la Zone de couverture,
- disposer d'un modem compatible,
- disposer d'un Décodeur compatible avec l'Enregistreur.

Le Client s'engage à jouir du service Enregistreur dans un cadre strictement personnel et privé.

Si le Client déjà abonné souhaite bénéficier de ce service, il devra restituer son précédent décodeur conformément aux Conditions Spécifiques et/ou aux conditions générales d'abonnement de son offre sauf si le décodeur est déjà compatible.

Le Client reconnaît être informé que :

- le service est incompatible avec les options Time Control, Mon Magneto et avec TV par MaLigne ;
- l'Enregistreur peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration ;
- le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de l'Enregistreur ;
- le Client pourra, en plus de l'Enregistreur inclus, souscrire à l'option Enregistreur TV 80 Go et/ ou à l'option Enregistreur TV 160 Go. Le Client est limité à une seule souscription à chacune de ces options, en plus de l'Enregistreur inclus.

Le Client effectue l'installation du disque dur lui permettant d'accéder à la fonctionnalité Enregistreur, chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation de l'Enregistreur.

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités de l'Enregistreur, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation.

ARTICLE 16. PASS VIDÉO LIVEBOX STAR

Les abonnés à l'Offre « Livebox star Fibre » bénéficient, dans le cadre de cette offre et pendant la durée de l'abonnement souscrit, d'un accès à la demande à une sélection d'oeuvres cinématographiques et/ou audiovisuelles, inclus dans le tarif de cette offre. Les oeuvres incluses dans la sélection peuvent être visionnées par les abonnés à l'Offre « Livebox Star Fibre », pendant leur période de disponibilité au catalogue. Ces oeuvres sont accessibles dans la rubrique « pass vidéo » de la rubrique Vidéo à la demande de la TV d'Orange. Les autres contenus accessibles via le service de Vidéo à la demande, et non inclus dans le «pass vidéo» sont payants à l'acte, au tarif indiqué.

ARTICLE 17. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément à leur fonction et destination.

Il s'interdit notamment de démonter la prise optique ou le boîtier fibre optique pendant la durée des présentes et en cas de débranchement, s'abstient de regarder le faisceau.

En cas de résiliation, la restitution du boîtier fibre optique devra être réalisée avec le cordon qui le relie à la prise optique, le Client devra donc préalablement déconnecter son cordon de cette prise.

Le Client s'engage à payer le prix des Services qui lui sont fournis par Orange selon les modalités définies aux présentes et sur le formulaire d'abonnement par lequel le Client a souscrit à l'offre.

Le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification aux informations qu'il a fournies lors de la souscription au présent contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le présent contrat.

Orange peut envoyer au Client sur son adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau internet, délivrance de la facture au format électronique…).

Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

ARTICLE 18. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à le rétablir dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son Service clients.

Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 19. QUALITÉ DE SERVICE -FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès internet supérieure ou égale à 97%, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99%, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98% et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98%.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculé sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur et/ou du Service de téléphonie, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum descendant de 20 Mbits/s selon la norme IP au niveau de sa Livebox sur le mois calendaire.

En cas de souscription de l'option 100 Mbits/s, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum de 10 Mbits/s selon la norme IP au niveau de sa Livebox sur le mois calendaire.

Le Client prend note que les débits minimum disponibles sur sa Livebox dépendent aussi de la configuration de ses propres équipements qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

Lorsque le Client constate qu'il ne bénéficie pas de la capacité de débit minimum garantie, il doit le signaler aux Services clients d'Orange. Dès lors, un diagnostic technique sera établi afin de déterminer d'une part si le Client a ou non la capacité de débit minimum garantie et d'autre part si les engagements d'Orange ont été respectés.

Dans l'hypothèse où le Client ne bénéficierait pas de la capacité de débit minimum, le diagnostic sera réalisé jusqu'à ce qu'il soit découvert la cause et/ou rétabli la capacité de débit minimum garantie et ceci dans un délai maximum de un (1) mois.

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de fibre optique du Client entre la Livebox et le 1er équipement du réseau d'Orange, dénommé OLT.

Le Client doit signaler aux Services clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 20. DÉMÉNAGEMENT

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès internet, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux services détenus par le client, et de poursuite par France Télécom de la commercialisation des offres dont le client est titulaire à la date du déménagement. Ainsi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse.

Dans un tel cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture éligible aux services concernés et du constat, à la date du déménagement, de la suppression de la commercialisation des offres encore détenues par le client, lesdites offres ne pourront être transférées à la nouvelle adresse d'installation du client et le contrat initial sera résilié.

Pour bénéficier du Service à sa nouvelle adresse, le client devra alors conclure un nouveau contrat assorti d'une nouvelle période minimale d'engagement de 12 mois.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

ARTICLE 21. SUSPENSION/RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. A cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à la dite résiliation.

21.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service clients d'Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à Orange par courrier postal adressé au Service clients.

La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la réception par Orange du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.

En cas de résiliation, le Client doit restituer ses Equipements et les accessoires associés dans un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation effective de ses services.

Cette résiliation entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client.

En cas de résiliation des présentes pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités dues sur la période restant à courir pour arriver au terme de la période initiale d'abonnement sauf hypothèse de motif légitime tel que décrit ci-après.

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- en cas de licenciement pour le Client en contrat de travail à durée indéterminée, victime d'un licenciement,
- en cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- en cas de déménagement en France métropolitaine pour le client déménageant de la résidence principale dans une zone en France métropolitaine où le service d'Orange est inaccessible depuis son nouveau domicile et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- en cas de déménagement à l'étranger pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain,
- en cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service,
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède,
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange France avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

21.2 Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

21.2.1 Suspension

Compte tenu de la gravité des faits ci-après visés, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit les Services, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture des Services a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.

De même, Orange se réserve le droit de suspendre les Services, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive des Services notamment en cas d'utilisation des Services par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

Dans le cas où Orange est informé (notamment par retour de tout type de courrier, facture…) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. A défaut, Orange résilie de plein droit le contrat et procède à la fermeture de son compte.

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

21.2.2 Résiliation

Une fois les Services suspendus, le présent contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par Orange au Client par Lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non paiement par le Client dans un délai de 30 jours à compter de la date limite de paiement.

Indépendamment des hypothèses visées ci-dessus et au-delà de la période initiale d'abonnement, Orange peut résilier les présentes en adressant un courrier au Client en respectant un préavis de trois (3) mois.

ARTICLE 22. PRIX/MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix dû par le Client en contrepartie de la mise à disposition et de la fourniture de l'Offre à laquelle ils ont souscrit, se décompose de la manière suivante :

a) Les éventuels frais de raccordement tel que mentionnés sur le formulaire d'abonnement ;

b) Les frais mensuels d'abonnement de l'Offre, qui correspondent à la mensualité au titre de la fourniture des Services et telle qu'indiquée sur le formulaire d'abonnement, le cas échéant, à la mensualité due au titre de l'option 100 mégabits/seconde symétrique éventuellement souscrite par le Client (inclus dans les offres « Livebox star Fibre ») ;

c) les éventuels frais mensuels liés aux communications passées en dehors du forfait compris dans le Service de téléphonie par internet ;

d) les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus » ;

e) les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Le terme de la mensualité est à échoir. Les autres frais mensuels sont à terme échu.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procèdera à leur règlement.

En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur orange.fr ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède cent euros (100 €) TTC. Orange pourra procéder à la suspension du Service après information du Client en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service clients et à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés ainsi que des communications passées par le Client via ce Service.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance.

Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

ARTICLE 23. ASSISTANCE - SERVICE CLIENTS

L'adresse postale du Service clients internet Orange est la suivante :

France Télécom
La fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

Orange met à la disposition du Client :

1. **en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance disponible à l'adresse http://www.orange.fr.**
2. **un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.**

ARTICLE 24. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux cedex 9

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

France Télécom pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

France Télécom se réserve également le droit :

a) d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par France Télécom.

b) de communiquer ces données aux filiales du groupe France Télécom, qui souhaitent promouvoir auprès du Client divers produits et services de communications électroniques du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la prospection commerciale est envisagée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

A tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par France Télécom afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail orange.fr. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail orange.fr, le Client peut s'adresser à tout moment à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux cedex 9

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, France Télécom peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

ARTICLE 25. RÈGLEMENT DES LITIGES

25.1 Règlement amiable

Le Service clients Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs :

Service National Consommateurs
Orange internet
33734 Bordeaux Cedex 9

Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes à Orange, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie, soit en ligne, sur son site **www.mediateur-telecom.fr**, soit par lettre simple, à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

ou, le cas échéant, la juridiction compétente.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

25.2 Litige - Juridiction compétente

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque le Client a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.

ARTICLE 26. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 27. MODIFICATIONS

Orange peut être amené à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service comme par exemple sans que cette liste ne soit exhaustive un changement de numéro de téléphone du Service clients et de la tarification des appels vers ces numéros. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 28. RESPONSABILITÉS

28.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des Services jusqu'au boîtier « fibre optique ». Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré que si le Client utilise les Equipements conformément aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.

Orange ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation des Services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée pour les prestations assurées par des tiers ou les contenus fournis par des tiers. Ces prestations ou contenus s'entendent de toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, les contenus fournis par des tiers y compris la VoD, les services assurés par des tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

28.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires et veille personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange, ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Le Client est responsable de toute modification qu'il apporte dans la configuration installée par Orange et des conséquences que cela peut avoir.

Il appartient au Client de signaler tout problème de qualité de service quel qu'il soit au Service clients dédié aux Offres.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de piratage venant de l'internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

28.3 Obligation légale du client contre le piratage

28.3.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : *« La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I^er^ et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »*

28.3.2 Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission Hadopi peut par l'intermédiaire de France Télécom suspendre l'accès à internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

28.3.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants-droits dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 29. DIVERS

Le fait de ne pas appliquer une des dispositions du présent contrat ne vaut pas renonciation à l'appliquer ou à s'en prévaloir.

Si l'une quelconque des présentes dispositions était déclarée nulle, cette nullité n'affecterait pas la validité du présent contrat.

ANNEXE 1 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros VOIP sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélémy

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro VOIP affecté par un opérateur internet. Elles complètent les conditions générales d'abonnement aux offres France Télécom quand elles ne les remplacent pas.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro VOIP* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : opérateur internet à partir duquel le numéro VOIP du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur internet auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro VOIP est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro VOIP* : droit pour un abonné, lorsqu'il change d'opérateur internet, de conserver son numéro VOIP auprès de son nouvel opérateur internet.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur internet de conserver le numéro VOIP affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur internet France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur internet et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro VOIP affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès auprès d'un autre opérateur internet. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur internet du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- *« Portage du numéro »* : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante* : opération de transfert du numéro VOIP affecté par un opérateur internet à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante* : opération de transfert du numéro VOIP affecté par France Télécom vers un autre opérateur internet.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

Le processus de portabilité entrante est mis en oeuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro VOIP, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro VOIP, objet de la demande.
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné dans les cas suivants

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro VOIP, objet de la demande.
- numéro VOIP, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du VOIP, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe de France Télécom.

Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'opérateur France Télécom doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur France Télécom afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en oeuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en oeuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à une offre France Télécom par vente à distance, soit en ligne sur le WEB, soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur internet ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante.

La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande,

- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur internet doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

3.3 Demande de portabilité sortante

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires...

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en oeuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé par l'opérateur receveur du délai estimé pour la mise en oeuvre du service avec portabilité. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours calendaires ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par France Télécom dans le cadre de la portabilité du numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients de France Télécom ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES OPTION MULTI ÉCRAN TV

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions spécifiques relèvent des Conditions générales d'abonnement des offres découverte internet ou des Conditions générales d'abonnement des formules Orange internet, des Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » ou des Conditions spécifiques TV pour les Pros.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions spécifiques, on entend par :

- *Option multi écran TV* : Service optionnel à la Télévision numérique d'Orange permettant notamment via un décodeur compatible tel que décrit à l'article 3 « Description et conditions d'accès au Service », de visionner simultanément deux programmes différents du bouquet TV Orange sur deux postes TV différents. (ci-après désigné le Service). Le dit Service permet également d'accéder à des offres de contenus, pour permettre de regarder les mêmes bouquets que sur le premier poste TV, sur le deuxième poste de TV sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de contenus.
- *Zone de couverture* : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans les zones de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé pour les offres découverte internet, des formules Orange internet, des offres « Livebox Fibre » et dans le cadre d'un usage strictement privé pour TV pour les Pros.

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous.

Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

La signature des Conditions particulières entraîne l'acceptation par le Client de l'ensemble des conditions décrites dans les présentes Conditions spécifiques.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- se situer dans une zone de couverture telle que précédemment définie,
- disposer de deux décodeurs **MPEG4** compatibles avec le Service.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout service de tiers Multidiffusion fait l'objet d'un contrat distinct.

Le Client devra, au moment de la souscription à l'option multi écran TV et pour pouvoir bénéficier du Service, verser un dépôt de garantie pour le deuxième décodeur **MPEG4** dont le montant est disponible au Catalogue des prix Orange. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les Conditions particulières. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation du Service. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans un délai maximum de dix (10) jours après la résiliation de l'option multi écran TV, sous réserve du paiement des sommes dues à Orange, à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le Client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

Le Client reconnaît être informé que :

- sur les offres découverte internet, les formules Orange internet et TV pour les Pros, l'option Multi écran TV est incompatible avec les options Mon Magneto, TV HD et le service HD de l'option Time control d'Orange ;
- le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration ;
- le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel…), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange, notamment Transveil et certains services internet accessibles au moyen des technologies ADSL.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.

Sur les offres découverte internet, les formules Orange internet et TV pour les Pros, l'utilisation simultanée de l'option Multi écran TV et d'internet peut entraîner une réduction du débit du forfait internet choisi jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

4.2 Mise en service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client.

La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondé à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation.

En cas de dysfonctionnement des Equipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou son assistance technique par téléphone et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions spécifiques sont conclues sans durée minimale à compter de la signature des Conditions particulières par le Client.

ARTICLE 7. PRIX

Le tarif du Service est celui en vigueur au Catalogue des prix d'Orange.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en oeuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le décodeur conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conforme aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du Client ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que se soit des Services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

8.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Service de plein droit, à l'adresse suivante : **www.tv.orange.fr** à l'exception des Clients titulaires d'une offre « Livebox Fibre » qui peuvent résilier le Service par téléphone au 0800 10 75 75 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom, si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consulter ses tarifs). Lors de la résiliation, le Client doit impérativement restituer les Matériels Orange, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10. Restitution ou échange des matériels.

ARTICLE 10. RESTITUTION OU ÉCHANGE DES MATÉRIELS

En cas de résiliation de l'Option par le Client, le Client restitue les décodeurs en bon état de marche, dans le cas où ceux ci sont la propriété d'Orange, en les restituant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de résiliation du contrat par le Client, le Client restitue les Equipements en bon état de marche, dans le cas où ceux ci sont la propriété d'Orange, en les restituant par courrier.

En cas de non-restitution des matériels dans le délai d'un (1) mois à compter la demande de résiliation de l'Option et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, Orange conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du Service, le Client, personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'Offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les éventuels équipements doivent être retournés en agence Orange.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Client peut exercer ce droit auprès de son agence Orange par téléphone ou par courrier.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES OPTION ENREGISTREUR TV

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions spécifiques s'adressent aux Clients détenteurs d'une offre Internet TV téléphone d'Orange compatibles décrites sur **http://assistance.orange.fr/4268.php**.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions spécifiques, on entend par :

- *Enregistreur TV* : option de la télévision numérique d'Orange (ci-après désigné le Service) qui consiste en un enregistreur numérique fonctionnant avec un disque dur permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée, hors VOD (vidéo on demand ou vidéo à la demande : service 24/24 vidéo payant proposé par Orange qui permet au Client de choisir l'heure de début de son programme parmi une liste de programme) et PPV (pay per view ou paiement à l'acte : programmes payants proposés par les partenaires et faisant l'objet d'un contrat distinct accessibles à des heures fixes).
- *Zone de couverture* : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo, compatible avec l'option Enregistreur TV.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans la Zone de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé pour les offres internet TV téléphone compatibles dans le cadre d'un usage strictement privé pour TV pour les Pro.

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra bénéficier de la TV d'Orange ou avoir activé la TV incluse dans son offre et disposer du Décodeur spécifique et compatible avec ledit Service.

Lors de la souscription au présent Service, le Client, déjà abonné à la TV par maligne ou la TV d'Orange, devra restituer son précédent décodeur si celui-ci n'est pas compatible avec le Service conformément aux Conditions générales de son offre d'accès.

Le Service permet au Client d'accéder :

- à la fonctionnalité PVR qui permet d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée. La capacité de stockage est de 80 ou 160 Go.

Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

La souscription des conditions particulières entraîne l'acceptation par le Client de l'ensemble des conditions décrites dans les présentes Conditions spécifiques.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- se situer dans la Zone de couverture,
- disposer d'un modem. Le Client dispose du libre choix de son modem, cependant il doit disposer d'un modem multiVC compatible avec l'option Enregistreur TV d'Orange.

Le Client peut prendre connaissance des modems multiVC compatibles en points de vente,

- disposer du Décodeur compatible avec le Service,
- d'un câble HDMI reliant le téléviseur HD au Décodeur, en cas d'éligibilité à la Haute définition.

Le Client reconnaît être informé que :

- sur certaines offres décrites sur **http://assistance.orange.fr/4268.php**, l'option Enregistreur TV est incompatible, et avec les options Mon Magneto, et l'option Time Control.

L'option est également incompatible avec TV par MaLigne, la TV d'Orange desservie par satellite.

- le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel…), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange, notamment Transveil, et certains services internet accessibles au moyen des technologies ADSL et/ou la fibre.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation du Service.

4.2 Mise en service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondé à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE A L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation.

En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client le rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou son assistance technique.

ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions spécifiques sont conclues sans durée minimale à compter de la Souscription des Conditions particulières par le Client.

ARTICLE 7. PRIX

Le tarif du Service est celui en vigueur au Catalogue des prix d'Orange.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en oeuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le décodeur conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conforme aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du Client ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle. Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

8.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non-conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

En cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue le disque dur Enregistreur TV loué, en bon état de fonctionnement en l'envoyant par voie postale.

Le Service continuera à être facturé jusqu'au retour par le Client de son disque dur auprès d'Orange.

En cas de résiliation par le Client de son offre Internet et de non-restitution du disque dur par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire en cas de non-restitution du disque dur Enregistreur correspondante à soixante-dix euros (70 €) pour l'enregistreur TV 160 Go et à soixante euros (60 €) pour l'enregistreur TV 80 Go.

En cas de retour du disque dur en mauvais état de fonctionnement, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de soixante-dix euros (70 €) pour l'enregistreur TV 160 Go et à soixante euros (60 €) pour l'enregistreur TV 80 Go.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du Service, le Client, personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'Offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les éventuels équipements doivent être retournés à Orange dans les plus brefs délais.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Client peut exercer ce droit par téléphone ou par courrier (auprès du Service clients qui gère son Offre).

CONDITIONS SPÉCIFIQUES TV PAYANTE D'ORANGE POUR LES CLIENTS DES OFFRES « LIVEBOX FIBRE »

Le client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » ou des Conditions Spécifiques TV ou Conditions Générales d'Utilisation de la TV pour les Pros.

Les formulaires ou Conditions Particulières par lesquels le client (ci-après « le Client ») souscrit aux bouquets de chaînes payants (ci-après « les Offres »), objets des présentes et les fiches tarifaires jointes en annexe font partie intégrante des présentes Conditions Spécifiques.

ARTICLE 2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AUX OFFRES

2.1 Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans les zones de couverture (zone géographique au sein de laquelle Orange fournit les Offres), les Offres pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Le contenu des Offres, leurs dates et les conditions de disponibilités sont décrits dans la fiche tarifaire jointe en Annexe.

2.2 Les Offres sont réservées aux Clients ayant activé la TV d'Orange dans le cadre des offres « Livebox Fibre » et pour les Pro à des fins strictement personnelles et privées.

2.3 Le Client devra par ailleurs disposer d'un décodeur spécifique et compatible. Dans l'hypothèse où le Client n'en dispose pas à la souscription d'une Offre, il sera procédé à un échange préalablement à sa souscription.

2.4 Le Client peut cumuler plusieurs Offres.

2.5 En cas de souscription de l'option multi-écran TV et d'une Offre, le Client bénéficie de l'Offre automatiquement sur son autre poste TV sans coût supplémentaire.
2.6 Pour avoir accès aux Offres proposées en Haute Définition (ci-après « HD »), le Client doit disposer d'un décodeur spécifique et compatible et d'un poste de télévision compatible HD.

ARTICLE 3. PROGRAMMATION

3.1 Le Client prend note que la diffusion des chaînes est conditionnée à l'accord de ces dernières et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).
3.2 Dans ce cadre, les chaînes TV peuvent être diffusées via telle technologie et ne pas l'être sur une autre. Ainsi selon la technologie utilisée par le Client pour réceptionner la TV d'Orange, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées.
3.3 Orange attire de surcroît l'attention du Client sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV.
Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de TV dits de catégorie V comprenant lescœuvres cinématographiques interdits aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du service de TV numérique et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le client doit utiliser un code personnel d'accès spécifiquement dédié à cet usage.
La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client doit préserver la confidentialité de ce code personnel.
Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code Pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75000 € d'amende).
Par ailleurs, conformément aux recommandations du Conseil supérieur de l'audiovisuel et du ministère de la santé, Orange porte à la connaissance du Client le message suivant : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.
3.4 Orange peut être amenée à modifier sans préavis tout ou partie des programmes annoncés afin de respecter les prescriptions du CSA.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

4.1 Installation par le client du Décodeur

Dans l'hypothèse où le Client doit procéder à l'installation du décodeur préalablement à l'accès à l'Offre, il doit se conformer au processus détaillé dans le guide d'utilisation du décodeur TV.

4.2 Mise en service

La mise en service est effective dans un délai maximum de quatre vingt seize (96) heures. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription d'une des Offres et à compter de la date de disponibilité de l'Offre souscrite.
Orange est fondée à facturer l'Offre à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. ASSISTANCE

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation du décodeur suite à l'échange, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation du décodeur TV.
Dans les autres hypothèses, le Service Client compétent est celui que le Client contacte pour toute question relative à la TV d'Orange et décrit dans le contrat dont dépendent les présentes

ARTICLE 6. DURÉE - RÉSILIATION

Selon l'Offre souscrite, soit le contrat est conclu pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à 3 jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours soit il est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois au jour de la souscription ou si la date de souscription est antérieure à la date de mise à disposition à compter de cette dernière.
En cas de résiliation par le Client au cours de la période initiale d'Abonnement, il reste redevable des mensualités restant dus jusqu'à la date d'échéance de sa période initiale d'abonnement.
Le Client peut résilier l'Offre de plein droit par appel au 08 00 10 75 75 (Appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom, pour les appels depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs). La demande de résiliation prend effet à la fin du mois calendaire en cours, le client est facturé et reçoit ses chaînes jusqu'à cette date. Dans le cas d'une offre avec engagement de 12 mois, la résiliation n'est possible que par appel au service client (sauf conditions de résiliation spécifiques précisées dans le cadre d'une promotion particulière).

Le Client prend note que dans l'hypothèse où le contrat par lequel il dispose de l'accès à la TV numérique Orange se trouvait suspendu ou résilié et ceci pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions Spécifiques seraient de plein droit suspendues ou résiliées. Dans ce cadre, en cas de résiliation du contrat précité pendant sa période initiale pour motif légitime, les présentes Conditions Spécifiques seraient résiliées dans les mêmes conditions sans facturation des mensualités restant dues.

Ces Conditions Spécifiques de la TV payante prévalent sur toute version antérieurement datée.

ARTICLE 7. PRIX

Le tarif des Offres est précisé dans la fiche tarifaire jointe en annexe.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité d'Orange

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit du contenu des programmes des chaînes composant les Offres ainsi que de l'usage que le Client en fait.

8.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement au précaution à prendre, à l'occasion du visionnage qui pourrait être fait par un mineur des programmes.

Le Client est seul responsable de son usage de l'Offre et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance, le Client, personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut exercer ce droit par courrier en l'adressant à :

Orange TV payante
TSA 10018
59878 LILLE CEDEX 9

Conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

FICHE TARIFAIRE TV PAYANTE D'ORANGE

Offre de TV payante d'Orange du 14/04/2011 au 15/06/2011

- *Orange cinéma séries* : 12 €/mois* incluant les chaînes suivantes : Orange cinémax, Orange cinéhappy, Orange cinéchoc, Orange cinénovo, Orange cinégéants **avec engagement de 12 mois**.
- *Orange sport* : 6 €/mois* **avec engagement de 12 mois**.
- *bouquet extra* : 14 €/mois incluant les chaînes suivantes : AB1, RT L9, Téva, Jimmy, KZTV jeunesse, Bommerang, Piwi, TéléTOON, Boing, Mangas, Sport+, Motors TV, ESPN Classic, Yacht&Sail, Trace Tropical, MCM Pop, M6Music Hits, iConcerts, Mezzo Live HD.
- *bouquet ciné* : 9,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : Action, Ciné FX, Ciné Polar, Cinecinema Culte, Cinécinema Classic, Cinecinema Star, TCM.
- *bouquet jeunesse* : 6 €/mois incluant les chaînes suivantes : Piwi, Teletoon, BabyTV, Footschool TV, Boing, Kids Co + des programmes jeunesse à la demande.
- *bouquet musique* : 5 €/mois incluant les chaînes suivantes : M6 Music Hits, M6 Music Club, M6 Music Black, Iconcerts et Trace Tropikal + des contenus musicaux à la demande (concerts, documentaires, playlists,...).
- *bouquet standard* : 10 €/mois incluant les chaînes suivantes : AB1, Mangas, Escales, Toute l'histoire, RT L 9, Téva, Chasse et pêche, Encyclopédia, Animaux, Boomerang, Game one, The Karaoke channel, Jimmy, Paris Première, MCM, E! Entertainment, ESPN Classic Sport, Yacht&Sail, Sport+, Motors TV, Odyssee.
- *bouquet Télémélody* : 4,50 €/mois.
- *OM TV max* : 3,90 €/mois incluant la chaîne OM TV et les programmes à la demande du club.
- *OL TV max* : 3,90 €/mois incluant la chaîne OL TV et les programmes à la demande du club.
- *Girondins TV max* : 3,90 €/mois incluant la chaîne Girondins TV et les programmes à la demande du club.
- *bouquet chinois* : 6,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : CCTV 4, Phoenix CNE, CCTV Divertissement, Hunan Satellite TV, China Movie, Beijing TV, Dragon TV, Guangdong Southern TV.
- *bouquet arabe* : 4,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : Rotana Clip, Rotana Moussica, Rotana Tarab, Rotana Khaleejiah, Rotana Cinéma, Rotana Zaman, Baraem TV, Al jazeera Children, LBC Europe, Iqraa.

- *bouquet lusophone* : 3,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : TV Record, SIC International.
- *bouquet italien* : 4,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : Rai Uno, Rai Due, Rai Tre, Rai Edu 1, Rai Edu 2, Rai 24 news.
- *bouquet berbère* : 6,00 €/mois incluant les chaînes suivantes : Berbère Télévision, Berbère Musique, Berbère Jeunesse.
- *bouquet polonais* : 4,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : TVN International, TVP Kultura, TVP Historia, TVP Info.
- *bouquet anglophone* : 4,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : boomerang, Fox News, TCM, ESPN, Classic, Travel Channel, BBC Prime, E! Entertainment, Style.
- *bouquet africain* : 6,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : RT S, 2STV, ORT M, RTI , CRT V, RTB, Télé Congo, ORTB .
- *bouquet allemand* : 8,90 €/mois incluant les chaines suivantes : ARD, Kika, ZDF, N-TV, RT L, SAT 1, SWR.
- *bouquet africain max* : 11,90 €/mois
- *bouquet turc* : 21,90 €/mois incluant les chaines suivantes : LigTV, Turklvlax, ShowTurk, lzTV, SkyTurk, PowerTurk.
- *bouquet sport** : 10 €/mois incluant les chaînes suivantes : Sport+, Motors TV, Yacht & sail, OM TV max, OL TV max, Girondins TV max, Orange sport, ESPN, Ma Chaîne Sport, Ma chaîne sport extrême.
- *bouquet adulte* [(1)] : 8,90 €/mois incluant les chaînes suivantes : XXL, Dorcel TV, Private Spice.
- *bouquet gay* [(1)] : 13 €/mois.
- *Bouquet Penthouse HD* [(1)] : 10 €/mois incluant les chaînes suivantes : Penthouse HD1, Penthouse HD 2.

Prix TTC valables en France métropolitaine du 14/04/2011 au 15/06/2011 hors coûts liés à la TV des offres internet haut débit et très haut débit Orange : Chaînes TV disponibles du 14/04/2011 au 15/06/2011 sous réserve de l'accord des chaînes et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

(1) Réservée aux adultes - code adulte nécessaire.

* Sous réserve des promotions en cours.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES PRESTATIONS ET MATÉRIELS SUPPLÉMENTAIRES « LIVEBOX FIBRE »

Les présentes conditions spécifiques relèvent des Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox zen Fibre » et « Livebox star Fibre ». Le Client peut y souscrire simultanément à sa souscription des Conditions générales d'abonnement et au plus tard jusqu'à la veille de la date d'intervention prévue pour la Prestation d'installation et de raccordement en contactant son Service clients Fibre.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes, on entend par :

- *Poste supplémentaire* : l'ordinateur individuel, équipé d'un système d'exploitation, de logiciels et d'applications, ou un décodeur TV numérique Orange.
- *Périphérique* : le produit objet de la prestation d'installation périphérique pris en toutes ses composantes. Le périphérique peut être un terminal téléphonique avec un service de téléphone illimité d'Orange, un scanner, une imprimante, un PDA, un appareil photo numérique, un visiophone, une Webcam, une clé USB ou les liveservices.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit, en France métropolitaine, les Prestations et Matériels supplémentaires au domicile du Client.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET MATÉRIELS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Les Prestations et Matériels supplémentaires objets des présentes auxquels le Client a souscrit seront fournis par Orange lors du rendez-vous prévu pour la Prestation d'installation telle que décrite aux Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre ».

3.2 **L'option Installation sécurité est facturée 59 € TTC**. Cette prestation comprend :

- installation du logiciel de sécurité (anti-virus, anti-spam),
- configuration du logiciel de sécurité,
- aide à la prise en main.

3.3 **L'option installation Poste supplémentaire est facturée 29 € TTC**. Cette prestation comprend :

- installation d'un ordinateur ou d'un décodeur TV numérique supplémentaire,
- configuration du Service,
- aide à la prise en main.

3.4 **L'option installation Périphérique est facturée 69 € TTC**. Cette prestation comprend :

- installation, paramétrage jusqu'à deux périphériques,
- aide à la prise en main des périphériques installés.

3.5 **L'option Kit fibre optique est facturée 119 € TTC.** Cette prestation comprend :

- Le Kit fibre optique composé de 40 m de Câble fibre optique, 2 Convertisseurs média, 2 Blocs d'alimentation, 2 Câbles d'alimentation USB, 2 Câbles Ethernet blancs, 6 Caches muraux, 80 clips adhésifs, 1 Coupe fibre.
- Son installation : entre la Livebox et un autre équipement du réseau domestique : l'ONT (boitier fibre optique), un ordinateur ou un décodeur TV numérique.

Cette prestation s'applique dans les conditions cumulatives suivantes :

- dans une limite de 40 mètres entre deux équipements,
- pour des travaux situés en dessous de 2,5 mètres de hauteur,
- sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres (percement de murs porteurs exclu), de passage de câble dans des goulottes, de passage de câbles dans de faux plafonds et faux planchers, de déplacement de mobilier particulièrement lourd ou encombrant.

3.6 **L'option installation câblage supplémentaire est facturée 64 € TTC.** Cette prestation comprend :

- une installation de câble supplémentaire avec prises entre deux équipements uniquement, à savoir entre l'ONT et la Livebox ou entre l'ONT et un Poste supplémentaire.

Cette prestation s'applique dans les conditions cumulatives suivantes :

- dans une limite de 40 mètres entre deux équipements,
- pour des travaux situés en dessous de 2,5 mètres de hauteur,
- sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, de passage de câble dans des goulottes, de passage de câbles dans de faux plafonds et faux planchers, de déplacement de mobilier particulièrement lourd ou encombrant.

3.7 **L'option Paire de Liveplug haute définition est facturée 79 € TTC**. Cette prestation comprend :

- la paire de Liveplug haute définition,
- son installation.

Le Client est informé que la compatibilité des Liveplug n'est pas assurée sur les installations triphasées.

Par ailleurs, le Client doit disposer d'une prise électrique à proximité de chacun des équipements (maximum 3 mètres).

3.8 Absence ou annulation du rendez-vous fixé

En cas d'absence du Client au rendez-vous fixé contractuellement pour la Prestation d'installation ou lorsque le Client annule son rendez-vous dans les quatre (4) heures ouvrables précédant l'heure du rendez-vous, la pénalité prévue aux Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » pour la Prestation d'installation sera appliquée. De même, en cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, le Client bénéficiera du droit à indemnité également prévu aux Conditions générales d'abonnement « La Fibre » et « La Fibre Premium ».

ARTICLE 4. PRÉREQUIS - CONDITIONS D'INTERVENTION

4.1 Le Poste supplémentaire déjà installé doit, le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur. Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est installé le Poste supplémentaire est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur.

4.2 Lors de sa souscription, le Client peut être amené à déclarer :

- l'existence d'un réseau local,
- l'existence d'applications spécifiques installées en plus des logiciels standards (traitement de texte, tableur, etc.).

4.3 Le Client s'engage, selon le ou les Périphérique(s) à installer, sur la disponibilité, le jour de l'intervention, de :

- connecteur dans son Poste supplémentaire, destiné à recevoir le Périphérique (emplacement interne de type PCI, ISA ou autre pour les produits internes de type carte ; sortie série V24, USB ou autre pour les produits externes sous forme de boîtiers),
- supports originaux (disquettes ou CD-ROM) contenant le système d'exploitation présent sur le Poste supplémentaire,
- tout code confidentiel d'accès à internet du Client et codes d'accès éventuels au(x) Produit(s) à installer.

4.4 Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la prestation.

4.5 Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client d'intervenir sur le Poste supplémentaire. Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur le Poste du Client, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature. Si Orange estime que l'intervention sur le Poste présente un risque pour l'intégrité du Poste et/ou des données, Orange peut refuser d'intervenir. En pareil cas, la prestation est due.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE

L'installation est garantie pendant 30 jours calendaires à compter de la date de la Prestation. Pour bénéficier de cette garantie, le Client compose, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 hors jours fériés ou chômés, le 0800 892 228 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom en France métropolitaine - si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le Client consulte ses tarifs).

ARTICLE 6. FACTURATION, PAIEMENT, DÉFAUT DE PAIEMENT

6.1 Facturation - Paiement

Les sommes dues au titre des Prestations supplémentaires objet des présentes seront facturées au Client sur sa première facture « Livebox Fibre » et sont payables dans les conditions précisées aux Conditions générales d'abonnement.

6.2 Conséquences du défaut de paiement

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues aux Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre »

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

7.1 Orange met en oeuvre les moyens nécessaires à l'exécution des Prestations objet des présentes.

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment si l'une des conditions prévues à l'article 4 n'a pas été respectée ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste et/ou du ou des Périphérique(s) installé(s). Dans ces cas et si Orange est dans l'impossibilité d'installer le (ou les) Périphérique(s), Orange facture au Client une somme forfaitaire correspondant aux frais de déplacement du technicien.

7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION GIGA MAIL

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : Client inscrit à une offre Internet Multimédia Orange proposée par Orange. Ce Client reçoit périodiquement une facture émise par Orange et il peut s'inscrire à des services optionnels payants compatibles avec son offre de service d'accès et facturables par Orange.
- *Orange* : société qui propose l'option « giga mail ».
- *Utilisateur* : Client ayant souscrit l'option payante giga mail.
- *Messagerie de type webmail* : interface Internet permettant au Client de consulter et d'agir à partir du portail Orange.fr sur ses boîtes aux lettres Internet Orange.
- *Messagerie client* : logiciel permettant notamment au Client de consulter et de traiter ses messages.
- *Webmail* : interface client permettant de consulter en ligne sa boîte aux lettres Internet Orange sur le réseau Internet et via le portail **www.orange.fr.** L'accès au contenu d'une boîte aux lettres électronique Internet Orange via le Webmail nécessite l'identification préalable du Client en entrant son login et son mot de passe Internet Orange.
- *IMAP (Interactive Mail Access Protocol)* : protocole d'accès à la messagerie qui permet d'avoir une synchronisation entre le logiciel de messagerie et le webmail Orange

ARTICLE 2. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation relèvent et complètent les Conditions Générales d'Abonnement Internet Multimédia Orange ainsi que les Conditions Particulières de l'offre Internet Multimédia Orange souscrite par le Client.

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 3. OBJET

L'option giga mail est destinée aux utilisateurs du Webmail Internet Orange et leur propose une augmentation de la capacité de stockage sur chacune de leurs boîtes aux lettres Internet Orange, une augmentation de la taille des courriels envoyés depuis le Webmail, une augmentation du nombre de « filtres » pouvant être créés pour trier automatiquement les courriels entrants sur la boîte aux lettres électroniques Internet Orange ainsi que la possibilité de paramétrer en IMAP leur compte sur un logiciel de messagerie.

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange met à disposition du Client l'option giga mail.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DE L'OPTION GIGA MAIL

L'option giga mail met à la disposition du Client :

- Une augmentation de la capacité de stockage sur les serveurs Internet Orange de chacune des boîtes aux lettres électroniques Internet Orange (Giga octets) pour les courriels de l'Utilisateur (courriels placés dans les dossiers « Reçus », « Envoyés », « Brouillons », « Corbeille », « Indésirables », dossiers personnels créés par l'utilisateur) ; la capacité de stockage offerte dans le cadre de l'option giga mail n'est pas limitée, dans le cadre d'un usage non abusif et habituel de la messagerie (cf. article 12.).
- Une augmentation de la limitation de la taille des courriels envoyés depuis le Webmail Orange jusqu'à 30 Mo (Mega octets) par courriel.
- Une augmentation du nombre de filtres sur le Webmail Orange jusqu'à 40 (tri et déplacement automatique des courriels reçus en fonction de règles définies par l'utilisateur).
- Cette option est disponible sur l'ensemble des boîtes pouvant être rattachées au compte d'accès Internet Orange de l'Utilisateur.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION DE L'OPTION GIGA MAIL

5.1 Clients bénéficiaires de l'option giga mail

L'option giga mail est réservée aux Clients ayant souscrit une offre d'accès Internet Multimédia Orange, en dehors des offres Accès libre et des offres à paiement semestriel ou annuel. L'option giga mail est incompatible avec les options Scola et Mail Premium.

5.2 Activation de l'option giga mail

Une fois que l'Utilisateur a souscrit à l'option giga mail, il bénéficie automatiquement des services associés sur chacune des boîtes aux lettres rattachées à son compte d'accès Internet Orange.

ARTICLE 6. ASSISTANCE TECHNIQUE

L'adresse du Service Client Internet Orange est la suivante :

Service Client Internet Orange
33734 BORDEAUX Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale* hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange.

* Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : **http://www.francetelecom.fr**.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 - chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

En outre, le Client peut également contacter l'assistance technique et commerciale en remplissant un formulaire électronique sur le site **http://www.orange.fr**, rubrique « assistance ».

Il peut également prendre connaissance à tout moment d'une description de ce service en accédant à la rubrique spécifique à cette option : **http://assistance.orange.fr/1193.php**.

ARTICLE 7. MODIFICATION À L'INITIATIVE D'ORANGE

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques de l'Option giga mail, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'Option à tout moment et sans frais, jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 8. DURÉE DE L'OPTION GIGA MAIL

L'option giga mail est souscrite pour une durée minimale d'un mois. Au-delà, l'option giga mail est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation. Le Client disposera des avantages de l'option giga mail à compter de l'activation de l'option sur chacune de ses boîtes aux lettres.

ARTICLE 9. PRIX DE L'OPTION GIGA MAIL

L'option giga mail est facturée mensuellement par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour cette option sont disponibles en consultation sur le site d'Orange dans les rubriques « S'abonner » et « Nos offres » et sur demande auprès d'Orange.
À défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours à l'option giga mail.

ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser l'option giga mail conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.
Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'Orange ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement Internet Multimédia Orange et aux Conditions Particulières de l'offre d'accès Internet Multimédia Orange, ainsi qu'aux présentes Conditions Générales d'Utilisation de l'Option giga mail souscrite par le Client. Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche de l'Option giga mail. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation de l'option non conforme aux présentes conditions par le Client.
Orange ne saurait être responsable de l'utilisation faite par le Client de l'option giga mail.

ARTICLE 11. RÉSILIATION

La résiliation à l'initiative du Client de l'option giga mail devra être réalisée par lui soit en ligne (rubrique « mon compte ») soit par écrit conformément aux Conditions Générales d'Abonnement Internet Multimédia Orange. La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.
Lorsque le Client demande la résiliation de l'option giga mail, un courriel lui sera envoyé, pour le prévenir de la date effective de la résiliation, l'avertissant de la nécessité de mettre l'ensemble de ses boîtes aux lettres bénéficiant de l'option giga mail en conformité avec les quotas de stockage prévus en cas de résiliation : 2 Go de stockage et 20 filtres de tri.
Pour le cas particulier des filtres, les filtres les moins prioritaires sont supprimés automatiquement si l'utilisateur ne l'a pas fait au préalable.
En cas de non mise en conformité par le Client de son espace de stockage à la date prévue, chacune des boîtes aux lettres électroniques Internet Orange ne respectant pas les nouveaux quotas pourra être bloquée. Il ne pourra plus envoyer de courriels, ni en recevoir.
Toutes réclamations ou contestations doivent être transmises par écrit à l'adresse suivante :

Orange - service clients Internet
33734 Bordeaux Cedex 9

ARTICLE 12. UTILISATION ABUSIVE DU SERVICE

Constituent des cas d'utilisation abusive du Service :

- l'utilisation du Service à des fins autres que celles stipulées aux présentes,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service,
- toute utilisation ayant pour objet de réduire ou empêcher les usages normaux des services ou susceptibles de nuire à leur qualité technique ou la sécurité globale des services, ou de dépasser le seuil technique de 100 Go.

Ces règles portent également sur le volume et/ou la taille et/ou le nombre de contenus (emails, pièces jointes, messages, photos, etc.) pouvant être stockés et échangés par le biais des services, ou tout autre comportement non conforme à un usage intègre du service de messagerie.
Un usage anormal est défini par un usage non ordinaire ou jugé abusif par rapport aux usages moyens constatés sur le service, ou à un usage détourné du service ou l'utilisation du service comme solution de stockage.
Orange, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.
Dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le service sans préavis ni indemnité.
Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

ARTICLE 13. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions sont régies par le droit français.
En cas de litige, les deux parties s'efforceront de le régler à l'amiable. À défaut, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents.
Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION OPTION « APPELS SIMULTANÉS »

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les présentes conditions Générales d'Utilisation relèvent des conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques à l'offre Orange Internet.

Elles les complètent quand elles ne les remplacent pas. Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne téléphonique par internet.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles France Télécom fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « appels simultanés ».

Le service « appels simultanés », permet d'établir ou de recevoir jusqu'à deux communications simultanées sur la même ligne de téléphone par internet. Ce service inclut les fonctionnalités du Signal d'appel.

Le service « signal d'appel » permet au client d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors qu'il est déjà en communication, puis de prendre cet appel ou d'alterner les correspondants. Un signal sonore informe l'abonné au service qu'un autre correspondant cherche à le joindre.

Le client peut également désactiver la possibilité de recevoir deux communications en réception ainsi que les fonctionnalités du Signal d'appel. Le client conserve dans ce cas la faculté de passer deux appels simultanément en émission.

Le client peut à tout moment activer ou désactiver son service « appels simultanés » depuis son Espace Client sur orange.fr

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son agence France Télécom ou orange.fr, notamment l'option « signal d'appel » est incompatible avec l'option « appels simultanés »).

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION DE L'OPTION

Le service « appels simultanés » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit à une offre « Livebox Fibre » en France métropolitaine.

Les clients doivent répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service du téléphone par internet, et dans ce cas, être détenteur d'une Livebox en location ou d'un pack livebox en location pour bénéficier des deux communications simultanées. Le client doit disposer en outre d'un Livephone et brancher le téléphone et le Livephone à la Livebox.

La facturation de l'option « appels simultanés » s'effectue prorata temporis à partir de la mise à disposition de celle-ci par le client. A partir de la confirmation de la commande, France Télécom s'engage à mettre à disposition l'option dans un délai maximum de 7 jours à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES FONCTIONS DU SERVICE

Lorsque vous êtes déjà en communication (que vous ayez émis ou reçu cet appel) sur un des deux téléphones relié à la Livebox, vous avez la possibilité de recevoir ou d'émettre un deuxième appel à partir du deuxième téléphone.

De plus, vous pouvez être prévenu lorsque vous recevez un autre appel sur ce téléphone et vous pouvez prendre cet appel.

Le descriptif détaillé du fonctionnement du service est décrit sur orange.fr > assistance. Le service « appels simultanés » est activé automatiquement lors de sa mise en service par France Télécom.

Le client a la possibilité de désactiver provisoirement et de réactiver ce service via la rubrique mon téléphone par internet sur orange.fr.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « appels simultanés » est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'(1) mois. Au-delà, le service « appels simultanés » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. SERVICE COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS…)

L'adresse du Service Client Orange est la suivante :

Orange - service clients Internet
33734 Bordeaux Cedex 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance sur orange.fr > assistance.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3970, depuis une ligne fixe France Télécom, le Service de Téléphone par internet Orange, ou depuis un mobile.

L'appel est gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis coût d'une communication locale [(1)] depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis un mobile orange, le prix de la communication est décompté du forfait ou de la carte prépayée selon l'offre, prix indiqué sur votre fiche tarifaire.

Depuis la ligne d'un autre opérateur consultez ses tarifs (ou coût variable selon opérateur).

[(1)] Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom ou Orange internet en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19 h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel puis 0,014 € par minute le reste du temps.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients, le Client devra indiquer au Service Clients ses nom, prénom, domicile et son numéro de mobile.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « appels simultanés » est facturé mensuellement à terme à échoir sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site orange.fr.

A défaut de paiement, France Télécom aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au service « appels simultanés » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. MODIFICATION A L'INITIATIVE DE FRANCE TÉLÉCOM

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « appels simultanés » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'Option à tout moment et sans frais, jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, des conditions générales et spécifiques d'abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension/Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation soit par une demande écrite auprès de son agence France Télécom, soit en appelant son service client. La résiliation sera effective à la fin du mois en cours de la demande de résiliation.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son agence France Télécom, par téléphone ou par courrier au service client.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « appels simultanés » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité de France Télécom ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales et spécifiques d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange. France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « appels simultanés ». La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION OPTION « SIGNAL D'APPEL » SUR LA LIGNE DE TÉLÉPHONE PAR INTERNET

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « signal d'appel » ;
- des conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange.

Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne téléphonique par internet.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles France Télécom fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « signal d'appel ».

Le service « signal d'appel » permet au client d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors qu'il est déjà en communication, de prendre cet appel, d'alterner les correspondants.

Un signal sonore informe l'abonné au service qu'un autre correspondant cherche à le joindre.

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son agence France Télécom ou sur : **www.orange.fr**), notamment le service « signal d'Appel » est incompatible avec le service « appels simultanés »,

L'abonné peut à tout moment activer ou désactiver son service signal d'appel depuis son Espace Client sur orange.fr

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le service « Signal d'appel » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit une offre « Livebox Fibre », « Livebox Fibre Musique » ou « Livebox Fibre Clé 3G+ » en France métropolitaine postérieurement au 20 août 2009.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service du téléphone par internet, et notamment, être détenteur d'une Livebox 2 et d'un téléphone compatible (liste des terminaux recommandés et des Livebox compatibles pour le service signal d'appel sur la ligne de téléphone par internet disponible en boutique France Télécom ou sur **www.orange.fr**).

La souscription au service « signal d'appel » s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le client.

A partir de la confirmation de la commande, France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente-six (36) heures, à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. CONTENU DES INFORMATIONS PRESENTÉES AU TERMINAL DU CLIENT

5.1 Conditions d'utilisation du service

Le service « signal d'appel » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Le service « signal d'appel » est activé automatiquement lors de sa mise en service par France Télécom. Le client a la possibilité de désactiver provisoirement et de réactiver ce service sur orange.fr.

5.2 Les fonctions du service

Si un correspondant C cherche à joindre un correspondant A, abonné au « signal d'appel » et déjà en communication avec un correspondant B, un signal sonore informe A de l'appel de C.

Le correspondant A peut accepter le nouvel appel.

Pour répondre à l'appel de C et mettre en attente le premier correspondant B, A doit appuyer sur R - tonalité - 2.

Lorsque la communication est établie avec C (situation de double appel), A peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : R - tonalité - 2 ;

Le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : *«Bip-Bip». «Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants». «Bip-Bip».*

- Libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « signal d'appel » est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'(1) mois. Au-delà, le service « signal d'appel » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. ASSISTANCE ET SERVICE CLIENT

L'adresse postale du Service Client Internet Orange est la suivante :

France Télécom
La fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « signal d'appel » est facturé mensuellement à terme à échoir par France Télécom sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site orange.fr dans la rubrique « boutique orange ».

A défaut de paiement, France Télécom aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au service « signal d'appel » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. MODIFICATION À L'INITIATIVE DE FRANCE TÉLÉCOM

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « signal d'appel » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'option à tout moment et sans frais.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, par le client de ses conditions générales d'abonnement à une offre « Livebox Fibre » Orange, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension / Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

La résiliation à l'initiative du Client du service « signal d'appel » devra être réalisée par lui soit en ligne (rubrique « mon compte ») soit par écrit conformément aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont il est titulaire.

La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son agence France Télécom par téléphone ou par courrier.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « signal d'appel » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité de France Télécom ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont le client est titulaire.

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « signal d'appel ». La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.

France Télécom ne saurait garantir le bon fonctionnement du service en cas d'appel émis ou renvoyé depuis ou vers un opérateur tiers.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « PRÉSENTATION DU NOM » SUR LA LIGNE DE TÉLÉPHONE PAR INTERNET

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « Présentation du nom » ;
- des conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange.

Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne téléphonique par internet.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles France Télécom fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE CLIENT FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « Présentation du nom ».

Le service « Présentation du Nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations, dont le contenu figure à l'article 5, sont présentées au terminal du client pendant la phase de sonnerie.

L'exploitation de ces informations par le terminal dépend de ses fonctionnalités (par exemple : affichage avec ou sans mémorisation dans un journal des appelants, taille de l'écran, possibilité de faire défiler les caractères…).

Ces informations sont fournies sur la ligne du client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un renvoi d'appel.

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son agence France Télécom ou sur : **www.orange.fr**).

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÉS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le service « Présentation du nom » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit à une offre « Livebox Fibre » Orange en France métropolitaine postérieurement au 20 août 2009.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service du téléphone par internet, et notamment, être détenteur d'une Livebox 2 et d'un téléphone compatible (liste des terminaux recommandés et des Livebox compatibles pour le service Présentation du nom sur la ligne de téléphone par internet disponible en boutique France Télécom ou sur **www.orange.fr**).

La souscription au service « Présentation du nom » s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le client.

A partir de la confirmation de la commande, France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente-six (36) heures, à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas oùle retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. CONTENU DES INFORMATIONS PRESENTÉES AU TERMINAL DU CLIENT

5.1 Cas général

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel,
- dans la limite de douze (12) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires de France Télécom,
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

5.2 Cas particuliers

5.2.1 Inexistence de l'information relative à l'origine de l'appel

5.2.1.1 Inexistence de l'information sur le numéro de téléphone

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine.

A défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

5.2.1.2 Inexistence des informations sur le nom

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions visées aux articles 4 et 5.

Les informations sur le nom des clients de France Télécom en Liste Rouge et en Liste d'opposition aux services de recherche inversée de France Télécom ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ».

Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à France Télécom) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ».

Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

5.2.2 Répertoire personnel du terminal du client

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du client pour les appels provenant de ces correspondants.

5.2.3 Présentation du Nom et Renvoi d'appel

Dans le cas où le client a renvoyé ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.

Dans le cas où le client a renvoyé ses appels vers une ligne disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Renvoi d'appel », sous réserve des autres restrictions visées aux articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

Dans le cas où le client a renvoyé ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont renvoyés.

5.2.4 Présentation du Nom et la Messagerie Vocale Orange

Dans le cas où le client a transféré l'ensemble de ses appels sur sa Messagerie Vocale Orange, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client a transféré en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur sa messagerie vocale Orange, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non réponse, ses appels sur sa messagerie vocale Orange, les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées aux articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

5.2.5 Présentation du Nom et Signal d'appel

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau France Télécom indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal d'appel ».

5.2.6 Présentation du Nom et Présentation du Numéro

Le service « Présentation du Numéro » est inclus dans le service « Présentation du Nom ».

5.3 Les informations relatives à l'origine de l'appel

L'information « nom, prénom ou raison ou dénomination sociale pour les professionnels » est également désignée ci-après « nom ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Le nom associé est « cabine téléphonique »,
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (Cartes France Télécom, Globéo, Ordéo, Visaphone, Téléticket, etc.). Le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante,
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge…). Seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du Nom ».

Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions visées à l'article 5,

- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique ; dans ce cas précis, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom »,
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas précis, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client :

- la date et l'heure de l'appel,
- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

Le client est invité à se renseigner auprès de son agence France Télécom pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « Présentation du nom » est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'(1) mois. Au-delà, le service « Présentation du nom » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. ASSISTANCE ET SERVICE CLIENT

L'adresse postale du Service Client Internet Orange est la suivante :

France Télécom
La fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « Présentation du nom » est facturé mensuellement à terme à échoir par France Télécom sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site orange.fr dans la rubrique « boutique orange ».

A défaut de paiement, France Télécom aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au service « Présentation du nom » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. MODIFICATION A L'INITIATIVE DE FRANCE TÉLÉCOM

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « Présentation du nom » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'option à tout moment et sans frais.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, par le client de ses conditions générales d'abonnement à une offre « Livebox Fibre » Orange, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension / Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

La résiliation à l'initiative du Client du service « Présentation du nom » devra être réalisée par lui soit en ligne (rubrique « mon compte ») soit par écrit conformément aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont il est titulaire.

La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son agence France Télécom par téléphone ou par courrier.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « Présentation du nom » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité de France Télécom ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont le client est titulaire.

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « Présentation du nom ». La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.

France Télécom ne saurait garantir le bon fonctionnement du service en cas d'appel émis ou renvoyé depuis ou vers un operateur tiers.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « STOP SECRET » SUR LA LIGNE DE TÉLÉPHONE PAR INTERNET

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « stop secret » ;
- des conditions générales d'abonnement Orange aux offres « Livebox Fibre ».

Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne de téléphone par internet.

Le Formulaire d'abonnement fait partie intégrante des présentes conditions. Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles Orange fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « stop secret ».

Le service « stop secret » permet au client appelé d'avoir une identification vocale des appels dont le numéro est masqué (secret permanent ou secret appel par appel).

Tous les appels masqués arrivant sur la ligne téléphonique de l'appelé, sont identifiés et orientés vers un serveur vocal. Ce serveur informe l'appelant que l'abonné au service « Stop Secret » sollicite une identification vocale des appels masqués. L'appelant est alors invité à s'identifier de vive voix (enregistrement d'une étiquette vocale).

Les appels ainsi identifiés font sonner le téléphone de l'appelé, qui peut alors décrocher et écouter l'étiquette vocale. Le numéro présenté lors de l'appel de stop secret est le 01 50 59 00 00.

L'appelé a alors le choix d'accepter ou de refuser l'appel ou encore d'orienter l'appelant directement vers sa messagerie. En cas de refus, l'appelant est orienté vers un film vocal.

L'abonné peut à tout moment activer ou désactiver son service « Stop Secret » depuis son Espace Client sur orange.fr

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le service « stop secret » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit une offre « Livebox Fibre » Orange en France métropolitaine, à compter du 20 août 2009.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables à l'offre « Livebox Fibre » Orange, et notamment, être détenteur d'une Livebox et d'un téléphone compatible.

La souscription au service « stop secret » s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le client.

A partir de la confirmation de la commande, Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente-six (36) heures, à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES FONCTIONS DU SERVICE

5.1 Conditions d'utilisation du service

Le service « Stop Secret » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Le service « Stop Secret » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange. Le client a la possibilité de désactiver provisoirement et de réactiver ce service sur orange.fr.

5.2 Les fonctions du service

5.2.1 La détection des appels masqués

L'identification vocale concerne uniquement les appels émis en mode secret, secret permanent ou secret appel par appel, qu'ils proviennent d'une ligne fixe (RTC ou IP), ou d'un mobile.

La possibilité de détection des appels émis en mode secret en provenance de l'international, à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile (d'un opérateur international ou français) dépend de l'existence d'un accord entre Orange et l'opérateur étranger qui assure l'acheminement d'une partie de l'appel.

5.2.2 L'identification Vocale de l'appelé

La possibilité d'identifier vocalement ses correspondants s'effectue par l'enregistrement d'une étiquette vocale, telle que définie à l'article 3.

5.2.3 La gestion des appels entrants

L'acceptation de l'appel est validée par un « oui » ou un appui sur la touche « 1 » de son téléphone.

Le refus de l'appel est validé par un raccrochage du combiné ou un « non » ou un appui sur la touche « 3 » de son téléphone.

Le renvoi sur messagerie est validé par un « messagerie » ou un appui sur la touche « 2 » de son téléphone.

5.3 Cas particuliers

5.3.1 La messagerie vocale de la ligne de téléphone par internet

Pour les clients ayant un renvoi actif de leurs appels vers la messagerie vocale, lorsque l'abonné ne répond pas ou est occupé, le correspondant qui appelle en secret pourra déposer un message.

Le nom que ce correspondant aura préalablement enregistré sur « Stop Secret » ne sera pas enregistré sur le message déposé.

5.3.2 Le répondeur téléphonique

Le fonctionnement du service « Stop Secret » n'est pas optimal face à un répondeur téléphonique dans la mesure où le serveur vocal d'identification, qui appelle le client ne sait pas détecter efficacement si c'est une personne ou un répondeur qui décroche. Il est recommandé de désactiver le service « Stop Secret », lorsqu'un répondeur téléphonique est activé.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « stop secret » est souscrit pour une durée d'un (1) mois minimum. Au-delà, le service « stop secret » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. ASSISTANCE - SERVICE CLIENT

L'adresse postale du Service Client Internet Orange est la suivante :

France Télécom
La Fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordretechnique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « stop secret » est facturé mensuellement à terme à échoir par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en annexe aux présentes et en consultation sur le site d'Orange dans les rubriques « S'abonner » et « Nos offres ».

A défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au service « stop secret » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. MODIFICATION À L'INITIATIVE D'ORANGE

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « stop secret » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'Option à tout moment et sans frais, jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, des conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension / Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation soit par une demande écrite auprès de son agence Orange, soit en appelant son service client. La résiliation sera effective à la fin du mois en cours de la demande de résiliation.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son agence Orange par téléphone ou par courrier.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « stop secret » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'Orange ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange.

Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « stop secret ». La responsabilité d'Orange ne aurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions de l'option par le Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « RENVOI D'APPEL PREMIUM »

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « renvoi d'appel premium » ;
- des conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange.

Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne de téléphone par internet.

Le Formulaire d'abonnement fait partie intégrante des présentes conditions.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles France Télécom fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « Renvoi d'appel premium ».

Le service « Renvoi d'appel premium » permet au client de renvoyer ses appels reçus sur la ligne de téléphone par internet vers une ou plusieurs autres lignes de téléphone.

Il existe 4 types de renvois, paramétrables au choix par le client :

- le renvoi d'appel vers la messagerie vocale sur occupation ou après 5 sonneries en cas de non réponse (le nombre de sonnerie est paramétrable par le client sur orange.fr),
- le renvoi d'appel simultané : la ligne de téléphone par internet sonne en même temps qu'une autre ligne de téléphone,
- le renvoi d'appel en cascade : les appels sont renvoyés vers 1, 2 ou 3 autres numéros en cascade,
- le renvoi d'appel sans sonnerie : la ligne de téléphone par internet ne sonne pas, les appels sont dirigés automatiquement vers la messagerie vocale de la ligne de téléphone par internet ou vers une autre ligne.

Sur les modes « renvoi d'appel en cascade » et « renvoi d'appel sans sonnerie », vous pouvez préciser les jours et plages horaires durant lesquels le renvoi est actif.

Lorsque vous recevez un appel renvoyé, vous êtes prévenu par une annonce vocale du renvoi d'appel. Et, vous pouvez accepter ou refuser l'appel.

La ligne de téléphone par internet est obligatoirement renvoyée vers la messagerie ou vers une autre ligne, un des 4 choix ci-dessus est donc obligatoirement activé.

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son agence France Télécom ou sur : **www.orange.fr**).

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le service « renvoi d'appel premium » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit une offre « Livebox Fibre » Orange en France métropolitaine, à compter du 20 août 2009.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables des offres « Livebox Fibre » Orange, et notamment, être détenteur d'une Livebox et d'un téléphone compatible.

Le service Renvoi d'appel premium est incompatible avec le service Stop Secret.

La souscription au service « renvoi d'appel premium » s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le client.

A partir de la confirmation de la commande, France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente-six (36) heures, à compter de la mise en service de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. CONDITION D'UTILISATION DU SERVICE

5.1 L'activation

Le service « Renvoi d'appel premium » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Le service « Renvoi d'appel premium » est activé automatiquement lors de sa mise en service par France Télécom. Dès l'activation du service, les renvois d'appels sont repositionnés sur une configuration par défaut, c'est-à-dire renvoi sur la messagerie vocale en cas d'occupation ou de non réponse.

Le client doit ensuite configurer le service « Renvoi d'appel premium » gratuitement sur orange.fr, rubrique « mon compte ».

Dès l'activation du service « Renvoi d'appel premium », les codes d'activation/désactivation des renvois d'appels sur le pavé numérique des téléphones sont désactivés (*21*, *22*, *23*, *25*,…).

La configuration des renvois se fera uniquement sur orange.fr

5.2 Les fonctions du Renvoi d'appel premium

5.2.1 Les types de renvoi d'appel

Le service « Renvoi d'appel premium » permet 4 types de renvoi d'appel :

- le renvoi d'appel vers la messagerie vocale sur occupation ou après 5 sonneries en cas de non réponse (le nombre de sonnerie est paramétrable par le client sur orange.fr),
- le renvoi d'appel simultané : la ligne de téléphone par internet sonne en même temps qu'une autre ligne de téléphone,
- le renvoi d'appel en cascade : les appels sont renvoyés vers 1, 2 ou 3 autres numéros en cascade,
- le renvoi d'appel sans sonnerie : la ligne de téléphone par internet ne sonne pas, les appels sont dirigés automatiquement vers la messagerie vocale de la ligne de téléphone par internet ou vers une autre ligne.

L'un des quatre modes est obligatoirement activé.

5.2.2 La gestion calendaire

Sur les modes « renvoi d'appel en cascade » et « renvoi d'appel sans sonnerie », vous pouvez préciser les jours et plages horaires durant lesquels le renvoi est actif. En dehors de celles-ci, les appels sont renvoyés par défaut vers la messagerie vocale de la ligne de téléphone par internet.

5.2.3 La gestion des appels

Un message vocal vous permet de savoir si l'appel reçu fait suite à un renvoi d'appel depuis votre ligne de téléphone par internet. Ainsi, au décroché, le film suivant est diffusé : « Service de renvoi d'appel premium. Un correspondant cherche à vous joindre. Pour prendre son appel faites le 5 ».

L'acceptation de l'appel transféré est donc validée par l'appui sur la touche « 5 » du téléphone.

Le refus de l'appel est validé par un raccrochage du combiné.

5.3 Les limites d'utilisation du service Renvoi d'appel premium

Le renvoi d'appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901,17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036) est impossible.

Le Renvoi d'appel premium est compatible avec le filtrage des appels sortants mais :

- si le filtrage d'appel est configuré après l'activation d'un renvoi d'appel, les renvois d'appels de votre ligne sont reconfigurés en mode « par défaut » c'est-à-dire renvoi d'appel vers la messagerie vocale en cas d'occupation ou après 5 sonneries en cas de non réponse,
- si le filtrage d'appel est configuré avant l'activation d'un renvoi d'appel, un message d'alerte pourra s'afficher en cas de renvoi d'appel vers une destination interdite. Exemple : « attention, le numéro de téléphone 06 XX XX XX XX est incompatible avec les restrictions d'appels positionnées ».

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Renvoi d'appel premium doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Le service Renvoi d'appel premium n'est pas compatible avec les répondeurs téléphonique dans la mesure ou le service ne peut pas détecter qu'il s'agit d'une personne ou d'une machine. Lorsqu'un répondeur intercepte l'appel les renvois sont ainsi interrompus.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « Renvoi d'appel premium » est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'(1) mois. Au-delà, le service « Renvoi d'appel premium » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. ASSISTANCE - SERVICE CLIENT

L'adresse postale du Service Client Internet Orange est la suivante :

France Télécom
La Fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe France Télécom ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « Renvoi d'appel premium » est facturé mensuellement à terme à échoir par France Télécom sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site orange.fr dans la rubrique « boutique orange ».

A défaut de paiement, France Télécom aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au service « Renvoi d'appel premium » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

Les appels renvoyés vers une autre ligne de téléphone sont à la charge de l'abonné au service « Renvoi d'appel premium » pour la partie de la communication comprise entre sa ligne de téléphone par internet et la ligne de destination du renvoi. Dans ce cas, le client bénéficie pour les communications ainsi transférées des tarifs en vigueur appliqués dans le cadre de son offre d'accès internet « Livebox Fibre » Orange.

ARTICLE 9. MODIFICATION A L'INITIATIVE DE FRANCE TÉLÉCOM

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « Renvoi d'appel premium » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'option à tout moment et sans frais.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, par le client de ses conditions générales d'abonnement à une offre « Livebox Fibre » Orange, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension/Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par France Télécom

France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. France Télécom peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

La résiliation à l'initiative du Client du service « Renvoi d'appel premium » devra être réalisée par lui soit en ligne (rubrique « mon compte ») soit par écrit conformément aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont il est titulaire.

La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par France Télécom.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son agence France Télécom par téléphone ou par courrier.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « Renvoi d'appel premium » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité de France Télécom ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement des offres « Livebox Fibre » Orange dont le client est titulaire.

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « Renvoi d'appel premium ». La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.

France Télécom ne saurait garantir le bon fonctionnement du service en cas d'appel émis ou renvoyé depuis ou vers un operateur tiers.

ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions particulières complètent les Conditions générales des offres « Livebox Fibre » ainsi que les Conditions spécifiques applicables aux produits et prestations supplémentaires éventuellement souscrits par le Client. Les Conditions particulières peuvent déroger aux Conditions générales et/ ou spécifiques ; en cas de contradiction entre ces documents et les Conditions particulières, ces dernières prévaudront. La signature des présentes Conditions particulières implique de la part du Client l'acceptation sans réserve des Conditions générales d'abonnement des offres « Livebox Fibre », des Conditions spécifiques éventuellement souscrites et des tarifs dont il reconnaît avoir pris connaissance. Les présentes Conditions particulières entrent en vigueur à la date de signature par les parties.

ANNEXE 2 - Fiche tarifaire du téléphone par internet

Appels vers les numéros de téléphone fixe

Destinations d'appel	CMR [1]	Prix/mn [2]
vers les n° fixes en France métropolitaine		
n° fixes et n°IP	**inclus**	
vers les services de votre téléphone par internet		
888 messagerie vocale (durée d'appel limitée à 30 mn)	**inclus**	
800 portail vocal de paramétrage des services		
831 secret d'appel		
vers les services clients Orange internet		
39 00 service clients Temps d'attente gratuit	**0,078** €	**HP : 0,028** € [3] **HC : 0,014** € [3]
0 810 373 000 suivi conso Internet Clé 3G+		
vers les n° spéciaux		
Pour connaître la liste et les tarifs des n° spéciaux accessibles, consulter la rubrique "appel vers les services spéciaux" sur votre site assistance.orange.fr		
vers les n° fixes dans les DOM/TOM		
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélémy, Saint-Martin	**inclus**	
Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon		
Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis et Futuna	**0,11** €	**0,620** €
vers les n° fixes à l'international		
Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaii et Alaska)		
Açores, Aland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Crête, Danemark, Ecosse, Espagne, Etats Unis (hors Hawaii et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie, Jersey, Liechstenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n° premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus.	**inclus**	
N° premium UK commençant par 44870 et 44871	**0,12** €	**HP : 0,320** € [4] **HC : 0,230** € [4]
Maghreb		
Maroc (sauf n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 en tarif mobile)	**inclus**	
Algérie, Tunisie	**0,11** €	**0,280** €
Reste Europe / Amérique du Nord		
Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaii (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie	**inclus**	
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	**0,11** €	**0,280** €
Afrique et Océanie		
Afrique du Sud (rép.)	**inclus**	
Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép.dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	**0,11** €	**0,620** €
Amérique Centrale		
Bahamas, Bermudes (îles), Dominicaine (rép.), Vierges Américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	**inclus**	
Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, St Christophe, St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Ste Lucie, St-Eustache, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Britanniques (îles)	**0,11** €	**0,690** €
Amérique du Sud		
Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Pérou, Vénézuéla	**inclus**	
Bolivie, Equateur, Guyane, Paraguay, Suriname, Uruguay	**0,11** €	**0,440** €
Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande		
Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande	**inclus**	
Azerbaïdjan, Emirats Arabes Unis, Georgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	**0,11** €	**0,230** €
Asie 2 et reste Océanie		
Bahreïn, Bengladesh, Brunei, Guam, Inde, Jordanie, Macao, Saipan (îles Marianne du Nord)	**inclus**	
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cambodge, Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidental, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen	**0,11** €	**0,740** €

[1] CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.
[2] Prix/mn : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.
[3] Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés. Ces tarifs sont valables depuis une ligne fixe Orange, si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.
[4] Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

Appels vers les numéros de téléphone fixe

Destinations d'appel	CMR [1]	Prix/mn [2]
vers les n° fixes en France métropolitaine		
n° fixes et n°IP	**inclus**	
vers les services de votre téléphone par internet		
888 messagerie vocale (durée d'appel limitée à 30 mn)	**inclus**	
800 portail vocal de paramétrage des services		
831 secret d'appel		
vers les services clients Orange internet		
39 00 service clients Temps d'attente gratuit	**0,078** €	**HP : 0,028** € [3] **HC : 0,014** € [3]
0 810 373 000 suivi conso Internet Clé 3G+		
vers les n° spéciaux		
Pour connaître la liste et les tarifs des n° spéciaux accessibles, consulter la rubrique "appel vers les services spéciaux" sur votre site assistance.orange.fr		
vers les n° fixes dans les DOM/TOM		
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélémy, Saint-Martin	**inclus**	
Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon		
Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis et Futuna	**0,11** €	**0,620** €
vers les n° fixes à l'international		
Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaii et Alaska)		
Açores, Aland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Crête, Danemark, Ecosse, Espagne, Etats Unis (hors Hawaii et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie, Jersey, Liechstenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n° premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus.	**inclus**	
N° premium UK commençant par 44870 et 44871	**0,12** €	**HP : 0,320** € [4] **HC : 0,230** € [4]
Maghreb		
Maroc (sauf n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 en tarif mobile)	**inclus**	
Algérie, Tunisie	**0,11** €	**0,280** €
Reste Europe / Amérique du Nord		
Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaii (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie	**inclus**	
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	**0,11** €	**0,280** €
Afrique et Océanie		
Afrique du Sud (rép.)	**inclus**	
Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép.dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	**0,11** €	**0,620** €
Amérique Centrale		
Bahamas, Bermudes (îles), Dominicaine (rép.), Vierges Américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	**inclus**	
Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, St Christophe, St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Ste Lucie, St-Eustache, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Britanniques (îles)	**0,11** €	**0,690** €
Amérique du Sud		
Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Pérou, Vénézuéla	**inclus**	
Bolivie, Equateur, Guyane, Paraguay, Suriname, Uruguay	**0,11** €	**0,440** €
Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande		
Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande	**inclus**	
Azerbaïdjan, Emirats Arabes Unis, Georgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	**0,11** €	**0,230** €
Asie 2 et reste Océanie		
Bahreïn, Bengladesh, Brunei, Guam, Inde, Jordanie, Macao, Saipan (îles Marianne du Nord)	**inclus**	
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cambodge, Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidental, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen	**0,11** €	**0,740** €

[1] CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.
[2] Prix/mn : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.
[3] Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés. Ces tarifs sont valables depuis une ligne fixe Orange, si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.
[4] Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

ANNEXE 3 - Fiche tarifaire offres « Livebox Zen Fibre et 3G+ » et « Livebox Star Fibre et 3G+ »

Tarifs avec forfait 3G+ 100 Mo ajustable e-mails illimités

Livebox zen Fibre et 3G+	avec un forfait 3G+ 100 Mo/mois, envoi et réception des e-mails en illimité (pièces jointes incluses) inclus. Au-delà des 100 Mo, le forfait s'ajuste automatiquement par palier de 100 Mo pour 3 € de plus par palier. (1)	**38,90 € TTC/mois** hors promotion éventuelle
Livebox star Fibre et 3G+		**44,90 € TTC/mois** hors promotion éventuelle

Offre de connexion internet en mobilité soumise à conditions, valable en France métropolitaine sous réserve de couverture EDGE/3G/3G+ et de disposer d'un équipement compatible, ne permettant ni d'usages voix ni SMS. Facture métropolitaine en 3G+ plafonnée à 45 € au-delà du forfait national. Consultation et envoi d'e-mails illimités (pièces jointes incluses) par utilisation de client de messagerie quel que soit le fournisseur, ou par webmail pour les adresses e-mail se terminant par : wanadoo.fr, orange.fr, gmail.com, live.fr, - live.com, hotmail.fr, hotmail.com, yahoo.fr, yahoo.com, free.fr (liste susceptible d'évolution) - et hors applications mail.

Forfait 3G+ 100 Mo ajustable e-mails illimités

• Tarifs des communications 3G+ en France métropolitaine (2) (3)

Les connexions utilisant les réseaux 3G+, 3G, EDGE, GPRS et Wi-Fi sont décomptées à la seconde dès la 1ère seconde.

• Tarifs des communications 3G+ à l'étranger en mode international (2) (4) (5)

Les tarifs standards (facturation à la connexion)
Les connexions utilisant les réseaux 3G+, 3G, EDGE, GPRS sont décomptées au volume par palier de 10ko indivisibles.
Les connexions utilisant les réseaux Wi-Fi sont décomptées à la seconde dès la 1ère seconde.

Connexions 3G+ via les réseaux 3G+, 3G, EDGE et GPRS à l'étranger (décompté par palier de 10 ko)	
depuis la zone Europe (6)	**5,12 € TTC / Mo**
hors zone Europe	**13,31 € TTC / Mo**
Connexions Clé 3G+ via les réseaux Wi-Fi	
depuis l'international	**0,25 € TTC / mn**

Les tarifs avec un pass Internet international

Les connexions utilisant les réseaux 3G+, 3G, EDGE, GPRS sont décomptées au volume par palier de 10ko indivisibles.

pass 5 € valable 7 jours	
3 Mo en Zone Europe (6) ou 2 Mo dans la zone Maghreb, USA, Canada, Turquie (7) et la zone Reste du monde	**soit 1,66 € TTC / Mo**
pass 20 € valable 7 jours	
20 Mo en Zone Europe (6) ou 13 Mo dans la zone Maghreb, USA, Canada, Turquie (7) et la zone Reste du monde	**soit 1,00 € TTC / Mo**
pass 35 € valable 7 jours	
50 Mo en Zone Europe (6) ou 34 Mo dans la zone Maghreb, USA, Canada, Turquie (7) et la zone Reste du monde	**soit 0,70 € TTC / Mo**
pass 15 € valable 24 heures	
50 Mo en Zone Europe (6) ou 34 Mo dans la zone Maghreb, USA, Canada, Turquie (7) et la zone Reste du monde	**soit 0,30 € TTC / Mo**

Tarifs des appels vers le service client et le suivi conso depuis l'étranger

vers le service client Orange internet	
00 33 800 10 75 75 Service technique ouvert 24h/24 et 7j/7, Service commercial ouvert de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 8h00 à 19h00 le samedi, heures de France métropolitaine	Coût d'un appel vers la France métropolitaine, variable selon l'opérateur et la zone géographique depuis laquelle l'appel est émis. Se reporter aux tarifs de l'opérateur local en vigueur
vers le suivi conso Clé 3G+	
+ 33 810 37 3000	Coût d'un appel vers la France métropolitaine, variable selon l'opérateur et la zone géographique depuis laquelle l'appel est émis. Se reporter aux tarifs de l'opérateur local en vigueur

(1) Le prix des connexions 3G au-delà des 100 Mo est ajusté automatiquement sur le palier supérieur par palier de 100 Mo pour 3 € de plus par palier. 12 h maximum par session. Orange pourra suspendre le service au-delà d'un trafic de 2 Go par mois.
(2) Communications « data only » sous réserve d'utiliser un ordinateur équipé d'un périphérique 3G ou 3G+ (clé USB, portable 3G+). Les usages de type voix sur IP, Newsgroups et Peer to Peer sont interdits.
(3) Transmission de données sur les réseaux mobiles Orange 3G+, 3G, GPRS, EDGE, CSD ou Wi-Fi (sur les hotspots Orange et partenaires).
(4) Transmission de données sur les réseaux mobiles 3G+, 3G, GPRS, EDGE, CSD ou Wi-Fi des opérateurs étrangers partenaires d'Orange France.
(5) Service accessible sous réserve d'activation du mode international en appelant le 39 00.
(6) Acores (Iles), Aland (Les Iles), Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (Iles), Chypre, Corfou (Ile), Crète, Danemark, Désirade (Ile de la), Espagne, Estonie, Féroé (Iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guernesey, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (Ile de), Marie-Galante (Ile), Martinique, Mayotte, Miquelon, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Réunion, Rhodes (Ile), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélémy, Saintes (Iles), Saint-Martin (Ile de), Saint-Pierre et Miquelon, San Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovènie, Suède, Suisse, Tchèque (Rép.), Vatican.
(7) Algérie, Maroc, Tunisie, Canada, Etats-Unis, Hawaï, Alaska, Turquie.

France Télécom
SA au capital de 10 595 434 424 euros
6, place d'Alleray
75505 Paris Cedex 15
RCS Paris 380 129 866

Édition du 14/04/2011